

SOS Alarms årsberättelse 2014

VD Johan Hedensiö: Ett år av omställning

2014 – ett år av omställning

De största utmaningarna för SOS Alarm under 2014 har varit det ökade trycket på nödnumret och de långa svarstiderna, enligt VD Johan Hedensiö. Årets stora nyrekrytering har skapat stabilitet och nu ligger fokus på långsiktig utveckling av ny hållbar teknik liksom lokala samarbetsformer inom samtliga av SOS Alarms tjänsteområden.

2014 har på många sätt varit ett år av omställning och stabilisering efter ett ganska turbulent avslut på 2013. Under hösten 2013 tog SOS Alarm med kort varsel tillbaka ambulansdirigeringen i Fyrklövern, de tre landstingen i Västmanland, Södermanland, Uppsala län samt Region Gotland, som mellan 2011 och 2013 drev verksamheten i egen regi.

- När vi fick förfrågan att ta tillbaka dirigeringen kunde vi, med det samhällsuppdrag vi har, inte säga nej. Detta trots att vi visste att det, i kombination med sjuksköterskebrist, skulle förlänga svarstiderna och även påverka vår utalarmering av räddningstjänsten, säger Johan Hedensiö, VD SOS Alarm.

Tidigare hade SOS Alarm, för att anpassa verksamheten efter effektiviseringskrav från ägarna, stängt tre SOS-centraler – Skellefteå, Gävle och Eskilstuna. Störst påverkan har det utökade uppdraget haft på svarstiderna på 112, framförallt under slutet av 2013 och första halvåret 2014. Ambulansdirigeringen i Fyrklövern motsvarar ungefär 10 procent av ambulansdirigeringen i Sverige. För att kunna hantera alla ärenden och skapa en långsiktigt hållbar arbetssituation rekryterades ett 60-tal nya medarbetare.

Under 2015 avser två av landstingen i f.d. Fyrklövern att starta en egen larmcentral för ambulansdirigering.

Ökat antal skarpa samtal till 112

Genom stängningen av de tre SOS-centralerna förlorade SOS Alarm också medarbetare. Detta skapade naturligtvis en oro i organisationen, vilket även ledde till en högre personalomsättning. Samtidigt har antalet skarpa nödsamtal till nödnumret 112 ökat med 22 procent sedan 2010. Allt sammantaget har genererat en kraftigt ökad arbetsbelastning för SOS-operatörerna och en svarstid på nödnumret som sett över året inte når målet på åtta sekunder.

- Vi hade sedan 2006 en oförändrad grundersättning från staten för 112-verksamheten. Redan 2012 meddelade vi våra uppdragsgivare att det skulle få konsekvenser om vi började stänga SOS-centraler och minska bemanningen. Först i december 2013 fick vi löfte om ökad ersättning och erhöll för 2014 ett extra anslag om 20 miljoner. Men det har tagit oss nästan hela 2014 att få alla nyanställda på plats och få en bättre balans i svarstider, resurser och behov.

- Alla snabba förändringar under 2013 har påverkat arbetet och tydligt visat att vår verksamhet inte kan möta samhällets behov om vi inte har långsiktigt hållbara förutsättningar, säger Johan Hedensiö.

Våren 2013 presenterades alarmeringstjänstutredningen, som i stora drag föreslog att all primär utalarmering ska skötas av en statlig myndighet. Sedan regeringsskiftet i september 2014 har ansvaret för Sveriges krisberedskap flyttats från försvarsdepartementet till justitiedepartementet och den nyinrättade inrikesministern. I övrigt har frågan i princip stått still under 2014.

- Just nu vet vi inte vad som händer med utredningen, men vi känner att det finns ett stort kunskapsgap som behöver fyllas. Samtidigt har Riksrevisionen startat en förstudie som ska granska om regeringen har gett oss rätt förutsättningar att uppfylla vårt samhällsåtagande, vilket är något vi välkomnar, säger Johan Hedensiö.

Sammanhållen larmkedja

Johan Hedensiö vill se en sammanhållen larmkedja – med en 112-mottagare som kan följa hela hjälpinsatsen, men han tycker inte att utalarmeringen ska skötas av en myndighet.

- Vår förhoppning är att regeringen vill behålla en sammanhållen larmkedja som är kopplad till en effektiv vårdkedja. Sverige är ett avlångt land och förutsättningarna för kommuner och landsting är väldigt olika. Behåller vi bolagsformen kan vi utifrån en grundstruktur med ett antal huvudcentraler bygga skräddarsydda och kommunala samverkanslösningar för att skapa en lokal trygghet.

Samverkscentralen i Helsingborg, där SOS Alarm är en integrerad del av räddningstjänstens arbete i Nordvästra Skåne, är ett bra sådant exempel. Där finns en gränsöverskridande lösning mellan utalarmering, säkerhets- och jourteletjänster och krisberedskapstjänster.

- Här bygger vi på den kommunala tryggheten med inbrottslarm, personlarm och jourtelefoni kring kommunala servicefunktioner.

Under 2014 har SOS Alarm samlat säkerhets- och jourteletjänsterna till tre centraler, Sundsvall, Västerås och Växjö. Produktionen har centraliserats, men larmtjänsterna levereras till hela landet. Samverkansmodellen i Dalarna är ett bra exempel på hur en integrering med landstinget kan se ut.

- Under året har vi också haft ett stort utvecklingsprojekt på räddningssidan. Med ny teknik kan vi larma ut de rörliga enheter som befinner sig närmast och har rätt utrustning för uppdraget, så kallad dynamisk resurshantering. Detta är ett bra exempel på ett hållbart tankesätt där den nya tekniken bidrar till minskad miljöpåverkan och ett effektivare räddningsarbete. Lösningar som denna vill vi fortsätta utveckla i framtiden, avslutar Johan Hedensiö.

Långsiktigt är målet att larma ut även andra resurser så som lokala väktare för en första insats vid exempelvis automatiska brandlarm.

VMA via SMS

Under sommarens stora skogsbrand i Västmanland kunde SOS Alarm i skarpt läge pröva två nya hjälpmedel, informationsnumret 113 13 och VMA (Viktigt meddelande till allmänheten) via SMS. Genom att ersätta olika kommunala informationsnummer med 113 13 fick alla berörda tillgång till enhetlig och verifierad information.

- Den stora branden visade tydligt värdet av att ha ett fungerande VMA med SMS-funktion inom vissa geografiska zoner. I och med att vi kunde skicka ut ett SMS till alla registrerade mobiltelefoner i området ökade vi också kännedomen om informationsnumret i den mest relevanta målgruppen.

Framtida målsättningar

För 2015 är de kortsiktiga målen för SOS Alarm att minska personalomsättningen, som under 2014 uppgick till 17 %, genom att vara en attraktiv arbetsgivare, fortsätta arbetet med att kvalitetssäkra tillgängligheten till nödnumret genom att korta svarstiderna samt verka för en fortsatt stabil ekonomi. Tre fokusområden som också bidrar till en långsiktig hållbar verksamhet. Dessa kortsiktiga mål stämmer väl överrens med SOS Alarms långsiktiga mål och hållbarhetsstrategier på 3-5 års sikt. SOS Alarm, som till hälften är ett statligt ägt bolag, följer GRIs riktlinjer och Global Compact.

- Allt vi arbetar med ser vi som långsiktiga lösningar. Det måste man i en sådan här verksamhet där det är svårt att ställa om på kort tid, säger Johan Hedensiö. Långsiktigt vill vi etablera ännu starkare relationer med våra kunder för att kunna behålla en stabil verksamhet och utveckla våra tjänster. Kundundersökningar som gjorts under året visar att vi inte har uppnått målen fullt ut gällande kundnöjdhet. Det tar vi till oss och kommer att jobba vidare med, bland annat genom en starkare lokal närvaro där våra kunder finns.



Johan Hedensiö
Verkställande direktör, SOS Alarm

Strategi

Vision, mission och kärnvärden

SOS Alarms vision är att vara ledande i Europa på tjänster för ett tryggare samhälle. Ambitionen är inte att vara störst, men att ligga i framkant gällande teknik, kompetens och metoder. Vår mission är att arbeta för ett tryggare samhälle. Affärsidén, som omfattar företagets samtliga verksamhetsgrenar är att utveckla, erbjuda och utföra tjänster för ett tryggare samhälle. SOS Alarms kärnvärden innefattar medarbetarnas inlevelseförmåga, unika SOS-kompetens och förmåga att fokusera. Detta ska präglade hela SOS Alarm.

Att arbeta för ett tryggare samhälle

Hållbarhetsfrågorna genomsyrar hela SOS Alarms verksamhet – att bidra till en hållbar samhällsutveckling. Det täcker hela kedjan från allmänheten, kunder och medarbetare till miljö och långsiktig utveckling av tjänster.

SOS Alarm idag och framöver

2014 har varit ett år av omställning för SOS Alarm. En av de största utmaningarna har varit ökningen av antalet skarpa samtal till nödnumret. Dessutom tog SOS Alarm med kort varsel tillbaka prioritering och dirigering av ambulanser för "Fyrklövern" (de fyra landstingen i Västmanland, Södermanland, Uppsala län samt Region Gotland). När vi fick förfrågan att ta tillbaka dirigeringen efter att landstingen sagt upp samarbetet med dåvarande leverantör kunde vi, med det samhällsuppdrag vi har, inte säga nej. Detta trots att vi visste att det, i kombination med sjuksköterskebrist, skulle förlänga svarstiderna. Vid denna tidpunkt hade SOS Alarm, för att anpassa verksamheten efter besparingskrav från ägarna, stängt tre SOS-centraler – Skellefteå, Gävle och Eskilstuna. Ambulansdirigeringen i Fyrklövern motsvarar ungefär 10 procent av ambulansdirigeringen i Sverige. För att kunna hantera alla ärenden rekryterades ett 60-tal nya medarbetare. Under 2015 avser två av de fyra landstingen i Fyrklövern, Uppsala och Västmanland, att starta en egen larmcentral för ambulansdirigering. Södermanland och Region Gotland har förlängt sitt samarbete med SOS Alarm.

Antalet samtal till 112 har ökat och de skarpa nödsamtalen som kräver en åtgärd har sedan början av 2010 ökat med 22 procent. Allt sammantaget har operatörerna fått en kraftigt ökad arbetsbelastning. Först i december 2013 fick vi löfte om viss extra kompensation för 112-avtalet. För 2014 resulterade detta i att SOS Alarm fick ett tillfälligt tillskott om 20 miljoner kronor. Det har dock tagit oss nästan hela 2014 att få alla nyanställda på plats och få en bättre balans på svarstider, resurser och behov. Alla snabba förändringar under 2013 har påverkat arbetet och tydligt visat att vår verksamhet inte kan möta samhällets behov om vi inte har långsiktigt hållbara förutsättningar.

Under året som gått har SOS Alarm genomfört stora förändringar i strukturen. För att möta inriktningen i alarmeringstjänstutredningen har organisationen renodlats till två verksamhetsområden; Säkerhet och Jourtele respektive Alarmering och Beredskap. Under 2015 kommer stort fokus vara på att stabilisera verksamheten och implementera den nya organisationen så att önskvärda effekter uppnås. Det kommer vara centralt att kvalitetssäkra leveranserna på ett effektivt sätt inom respektive verksamhetsområde.

Framtiden för SOS Alarm påverkas mycket av den fortsatta hanteringen av Alarmeringstjänst-utredningens slutrapport. Utgångspunkten för SOS Alarms strategier är därför det remissvar som har lämnats avseende Alarmeringstjänstutredningen där vi bland annat förordrar enaktörspektivet där larmkedjan hanteras av en aktör för att säkerställa en snabb, säker och effektiv larmbehandling i samverkan med aktörerna. Vi förordrar även en fortsatt bolagsform, att 113 13-tjänsten tillhör alarmeringstjänsten och att man bör se över tidplan och finansieringsmodell. Vi har också belyst omfattningen av uppdraget, exempelvis uppdelningen i akuta och icke akuta händelser och att hantering av säkerhet- och jourteletjänsterna bör finnas kvar i anslutning till alarmeringstjänsten då de bidrar till en bättre lägesbild. I februari 2015 uppmanade riksdagen i ett så kallat tillkännagivande till regeringen om att tillsätta en fortsatt särskild utredning gällande alarmeringstjänsten.

Riksdagsvalet 2014 innebar ett skifte i regeringsmakten. Ansvar för Krisberedskapen i samhället, inklusive Alarmeringstjänsten, ligger numera inom Justitiedepartementet och ansvarig minister är Inrikesministern. Detta innebär att delvis nya kontaktvägar måste knytas. Även på landsting och kommunal nivå bryts gamla kontaktnät och nya måste skapas. Riksrevisionen utreder i en förstudie förutsättningarna för att inleda en granskning av regeringens styrning av SOS Alarm. Inriktningen i förstudien är huruvida regeringen har skapat förutsättningar för att SOS Alarm kan uppfylla sitt samhällsåtagande, vilket bland annat innefattar en säker och trygg alarmeringstjänst för medborgarna och tekniska lösningar för att möta framtida behov. Förstudien är klar i mars och förväntas resultera i beslut om en granskning. Denna granskning kommer i så fall med stor sannolikhet att offentliggöras före sommaren

Flera stora avtal om ambulansdirigering och vårdprioritering för landstingen är under upphandling. Osäkerhet kring nya uppdrag och därmed belastningen på nödnumret 112 innebär en utmaning i framtiden. Med fortsatt personalbrist, framförallt bland sjuksköterskor, blir belastningen ytterst kännbar.

Alla delar i tjänsteleveransen behöver säkerställas. Det innebär att vi behöver se till att vi har rätt bemanning, enhetliga processer samt proaktiv tjänsteutveckling och försäljning.

Omvärd och trender

SOS Alarms strategi grundar sig i en omvärlds- och marknadsanalys som blir en del av plattformen för verksamhetens mål och aktiviteter på koncernnivå och för varje enskilt område.

SOS Alarm påverkas av flera faktorer som befolkningsförändringar, värderingsförskjutningar, marknadstrender och trender inom media och information:

- **Befolkning** - en fortsatt urbanisering, högre medellivslängd, fler med utländsk bakgrund, ökad rörlighet och fler enpersonshushåll ökar kraven på en effektiv larmtjänst med utökade kompetenskrav och moderniserad teknik
- **Värderingar** - trygghet, god hälsa och hållbarhet blir allt viktigare. Högre förväntningar om anpassade lösningar, tidsmaximering, alla är experter - detta

ställer höga krav på tillgänglighet och vår förmåga att förmedla den efterfrågade tryggheten.

- **Medier och information** – mer tillgänglig information, transparens blir viktigare, sociala medier får en allt större och viktigare betydelse, information sprids snabbt. Detta ger SOS Alarm såväl utmaningar som möjligheter att öka förtroendet hos allmänheten genom en kommunikationspolicy som bygger på transparens, relevans och tydlighet.
- **Marknad** – sämre ekonomi i offentlig sektor, ökad betydelse av det intellektuella kapitalet, snabba förändringar, krav på uppföljning, brist på sjuksköterskor är exempel på viktiga faktorer som påverkar SOS Alarms verksamhet.

Trender inom tekniken påverkar SOS Alarm mycket. Tekniken kommer att präglas av användarvänlighet där mobiler och surfplattor är naven i vår vardag. Man pratar om en digital informationsexplosion. Även om utvecklingen gått snabbt och vi upplever att de datorer och mobiler som finns idag är snabba, kommer utvecklingen av processorkraft, lagringsutrymme och bandbredd att accelerera. Följden blir ett samhälle som alltmer genomsyras av intelligenta tjänster som kan analysera stora datamängder och ge svar på alltmer kvalificerade frågor. Datorer blir också bättre på att tolka människan exempelvis genom tolkning av tal, översättning av språk, författande av text och förståelsen av känslöstämningar.

När teknikens intelligens kombineras med den maskintekniska utvecklingen får vi smartare maskiner och robotar som utför alltmer kvalificerade arbetsuppgifter och- som i hög grad konkurrerar med människans förmåga. Inom transporter sker ett genombrott för självkörande bilar och obemannade flygande farkoster (drönare). Teknikutvecklingen och automatiseringen kommer att leda till att många yrken eller enskilda arbetsmoment kommer att försvinna de kommande åren för att aldrig mer återkomma.

Utvecklingen leder också till att mer och mer ska vara online och att gränssnitten är öppnare för att skapa nya integrerade möjligheter. Vår kommunikation kommer att präglas av bilder och användandet av positionering och sensorer. Bland annat inom dessa områden är det troligt att vi kommer att se utveckling av ny teknik.

Mycket av det som vi tar för självklart att en människa måste göra kommer att automatiseras i framtiden, det skapar både möjligheter till rationalisering och hot för att behovet av våra tjänster minskar.

Framtiden kommer att innebära en möjlighet att få snabbare och ny information- vi kan både få och ge information på helt nya sätt vilket ställer krav på teknikanpassning. Även operatörens roll kommer i framtiden att bli mer komplex.

SOS Alarm kommer påverkas av alla dessa omvärldsförändringar. En del framtidsutvecklingar skapar möjligheter för oss och en del utvecklingar utgör hot som vi bör bevaka och minimera konsekvenserna av. Primära möjligheter är att skapa nya tjänster eller utveckla befintliga tjänster till våra kunder. Det handlar inte bara om ny teknikutveckling utan minst lika mycket om att förstå kundens verklighet och framtida behov. Genom att skapa en nära relation till våra kunder samtidigt som vi rustar oss för att snabbt kunna ställa om vår verksamhet skapar vi en bättre beredskap för framtida utmaningar. Det vi vet med allra största sannolikhet är att fokus på ökad trygghet och krisberedskap kommer att vara en del av vår framtid och här finns en möjlighet och en position som SOS Alarm bör och kan ta ett större grepp om.

Långsiktiga mål och hållbarhetsstrategier

Målet är att ha hög tillgänglighet för hjälpsökande, nöjda kunder och uppdragsgivare och ett starkt varumärke.

Det når vi genom:

- En sammanhållen alarmeringsfunktion
- Fokus på samverkan med våra kunder och uppdragsgivare
- En stabil produktionsmiljö
- Fokus på kvalitet
- Fokus på utveckling och forskning för att utveckla våra tjänster
- En lönsamhet i verksamheten som garanterar framtida stabilitet och utveckling
- En god kommunikation genom proaktivitet, tillgänglighet och transparens.

SOS Alarm ska minska negativ miljöpåverkan av verksamheten

Vi ska verka för optimalt resursutnyttjande såväl internt som för våra uppdragsgivare.

Det når vi genom att:

- Sträva efter att ta miljöhänsyn i samband med möten och resor
- Välja miljömärkta produkter vid inköp
- Minska vår energiförbrukning
- Via utbildning öka miljömedvetenheten hos våra medarbetare

SOS Alarm ska verka för engagerade och friska medarbetare

SOS Alarm ska vara en attraktiv arbetsplats.

Det når vi genom att fokusera på:

- ett gott ledarskap
- ett gott medarbetarskap
- en gemensam värdegrund
- ökad mångfald
- en god arbetsmiljö
- kompetensutveckling
- hälsosamma scheman
- friskvård
- facklig samverkan

Måluppfyllelse 2014

Det faktum att trycket på vår verksamhet ökat under 2014 har resulterat i att vi haft svårt att nå våra mål. Vi har exempelvis haft stort fokus på att minska personalomsättningen men istället har den ökat beroende på högre belastning och att vi inte hunnit rekrytera och utbilda i tillräckligt hög takt. Samtidigt har den akuta sjuksköterskebristen i samhället lett till ökad rörlighet och svårighet att rekrytera sjuksköterskor. Därför kommer även fortsättningsvis vårt största fokus vara en stabil personalförsörjning och att värna SOS Alarm som en attraktiv arbetsplats. Det ökade trycket påverkar även våra kvalitetsmål. Vi har stort fokus på vår kvalitet men det faktum att vi inte hunnit rekrytera i kapp gör att svarstider och handläggningstider ökat. Den genomsnittliga svarstiden för 112 uppgick 2014 till 15 sek. Stora ansträngningar pågår för att återställa svarstiden till målet att ej överstiga 8 sekunder i genomsnitt.

Ekonomi har stabiliserats och vi är på god väg att nå ägarnas avkastningskrav (8 procents avkastning på eget kapital i snitt över en rullande 5-års period). För det enskilda

Året 2014 överträffar vi såväl omsättning som resultatmål. Det beror dock till stor del på att vi har lägre personalkostnader än väntat. Vi har under 2014 anställt 157 operatörer och 80 har slutat. Därmed har vi, när vi går in i 2015, en betydligt högre kostnadsnivå. Det blir därmed en större utmaning att upprätthålla en resultatnivå som garanterar att verksamheten kan fortsätta att utvecklas. Det ekonomiska överskottet från 2014 kommer därför inte föranleda någon utdelning utan kommer att återinvesteras i verksamheten.

Målet för kundnöjdhet (kundlojalitet) uppnås inte, varken inom säkerhet- och jourteletjänsterna eller inom alarmering och beredskapstjänsterna. Olika åtgärder, t.ex. tydligare lokal närvaro, är tagna för att förbättra resultatet. Kännedomen om SOS Alarm ligger på en stabil nivå, däremot når vi inte vårt mål vad gäller förtroendet för SOS Alarm.

Mål för 2015

Vi ska fortsatt arbeta för en obruten larmkedja där hjälpsökande sätts i fokus. Arbetet bedrivs i samverkan med våra uppdragsgivare. Vi fortsätter arbetet med kvalitetssäkring i syfte att öka tillgängligheten till nödnumret, d.v.s. förkorta svarstiderna, att korta tiderna för utlarmning samt begränsa antalet avvikelser. Ekonomin ska vara fortsatt stabil och vi fortsätter verka för att SOS Alarm ska vara en än mer attraktiv arbetsplats. Vi ska fortsätta vårt miljöarbete, bland annat med fokus på att minska resandet genom att nyttja teknikens möjligheter till virtuella möten. Allmänhetens förtroende för SOS Alarm och nödnumret 112 är centralt och något vi kontinuerligt arbetar med att stärka.

Vi styr vår verksamhet mot ett antal mål som är uppdelade som följer:

SOS Alarms verksamhets- och hållbarhetsmål	Mål		Utfall			
	2015	2014	2014	2013	2012	2011
Varumärke och Kund (mätningar gjordes inte 2012): <i>"SOS Alarm ska förstärka sitt varumärke"</i>						
Allmänhetens förtroende	69%	72%	67%	71%	-	72%
Allmänhetens kännedom (hjälp/kännedom)	78%	78%	77%	78%	-	70%
Kundmål: <i>"SOS Alarm ska öka kundupplevt värde"</i>						
Nöjd Kund Index – Alarmering & Beredskap	64	70	61	68	-	73*
Nöjd Kund Index – Säkerhet & Jourtele	66	68	64	68	-	73*
Kvalitet: <i>"SOS Alarm ska verka för ökad kvalitet"</i>						
Medelsvarstiden för 112, sekunder	8	8	15	12	8	8
Utlarmningstid räddningstjänst – mediantid, sekunder	90	90	98	92	86	-
Utlarmningstid ambulans vid fara för liv/brådskande vårdbehov – mediantid, sekunder	100	100	100	110	135	-
Miljö <i>"SOS Alarm ska minska negativ miljöpåverkan"</i>						
Leverantörer ska vara miljögodkända	100%***					
Koldioxidenutsäppningen från tjänsternas ska minska med 5%						
Medarbetare: <i>"SOS Alarm ska verka för engagerade och friska medarbetare"</i>						
Engagerade medarbetare index (EI) mäts från 2014	74%	-	71%	-	-	-
Ledarskapsindex (LSI) mäts från 2014	70%	-	67%	-	-	-
Sjukfrånvaro (ny mätmetod inför 2013)	4,6%	4,5%	6,9%	4,9%	-	-
Personalomsättning (exkl omsättning pga omstrukturering)	11%	11%	16%	16%	15%	21%
Ekonomi: <i>"SOS Alarm ska verka för stabil ekonomi"</i>						
Omsättning	972	946	953	869	854	838
Rörelseresultat före avskrivningar/Omsättning	9%	9%	10%	12%**	4%	8%
Avkastning på eget kapital per år	-	-	19,5%	6,7%**	-9%	6%
Avkastning på eget kapital (genomsnitt senaste fem åren)	8%	8%	5%	1%**	3%	5%
Soliditet	30%	30%	26%	23%**	29%	31%
* Nöjd Kund Index för både Alarmering & Beredskap samt Säkerhet & Jourtele						
** Övergång till ny redovisningsstandard är gjord 2014 vilket innebär att 2013 års värden omräknats för jämförbarhet						
*** Miljömålen är nya - målet gäller leverantörer som levererar varor och tjänster till ett värde per leverantör om minst 3 MSEK. Nollpunktsmätning för koldioxidutsläpp ska göras.						

Fokus och utvecklingsområden

Mot bakgrund av denna situation har strategiska mål tagits fram för medarbetare, varumärke, kund, kvalitet samt ekonomi. Från strategierna har ett antal fokus- och utvecklingsområden identifierats. Under 2015 kommer hållbarhetsfrågorna att lyftas upp i och med planerad övergång till:

Övergripande fokusområden:

- Utöka dialog och samverkan med kunder bl. a:
 - Långsiktigt stärkt samarbete med landets landsting avseende prioritering och dirigeringsjänster
 - Hantera eventuella utfall av olika landstings beslut om egen regiverksamhet
 - Driftsättning och utveckling av dynamisk resurshantering för kommunal räddningstjänst
- Stärka SOS Alarms position inom samhällets krisberedskap
- Följa och påverka Alarmeringstjänstutredningen
- Säkerställa långsiktig finansiering av Alarmeringsavtalet
- Fullfölj påbörjade kvalitetsprogram och prioriterade projekt i syfte att stärka vår leverans
- Utveckling av teknisk infrastruktur och kommunikationsplattform och kringliggande IT-system
- Stärk SOS Alarm som arbetsplats
 - Genomför ett värdegrundsarbete i hela organisationen
 - Satsa på ett värderingsdrivet ledarskap
 - Ett medarbetarskap grundat på samarbete och samverkan
 - Minska personalomsättningen
 - Öka frisknärvaron

Kommunikation stärker förtroendet för SOS Alarm

Förutsättningarna för att SOS Alarm ska kunna nå sin vision och uppsatta mål är att företaget uppfattas vara en förtroendefull och seriös samhällsaktör, såväl av omvärlden som av medarbetarna. I SOS Alarms relation med omvärlden är ett fundament att proaktivt identifiera, skapa och utveckla relationer med viktiga intressentgrupper, såsom ägare, kunder, beslutsfattare, myndighetsföreträdare, media och opinionsbildare.

– Det är min ambition att vår avdelning ska bidra till att stärka förtroendet för SOS Alarm, såväl externt som internt, och säkerställa att kommunikationsaktiviteterna stödjer att SOS Alarm uppnår våra uppsatta mål, säger Mia Bartelson Enayatollah, chef Public Affairs och Kommunikation.

Mer än nödnumret 112

SOS Alarm ägs av svenska staten och SKL, Sveriges Kommuner och Landsting. En del av företagets verksamhet finansieras av staten i det så kallade 112-avtalet. Den verksamheten, nödnumret 112, är samhällsvital och förmodligen den del av SOS Alarm som är mest känd av allmänheten. En aktiv och transparent dialog med staten och SKL är grundläggande för att SOS Alarm ska få rättvisa förutsättningar för att kunna uppfylla målen för denna verksamhet.

Men SOS Alarm rymmer mycket mer. Verksamheten inom Säkerhet och Jourtele växer <LÄNK> och kan, tack vare den kunskap, expertis och tekniska plattform som ryms inom företaget, erbjuda ett unikt mervärde till kunderna jämfört med andra aktörer i branschen.

Förändringar inom såväl politiken som verksamheter inom landstingen och kommunerna är också viktiga att möta, vilket kräver en nära dialog även där, i deras egenskap som ägare, beställare och kunder.

– Ett proaktivt kommunikationsarbete är a och o. Vårdhändelser kan snabbt övergå i medialt ömmande beskrivningar. Då SOS Alarm i sin roll som vårdgivare strikt omgärdas av patientsekretessen innebär detta utmaningar i omvärldens förväntningar på svar, och också utmaningar för den enskilde SOS-operatören. Detta medför ett stort behov av såväl intern som extern kommunikation.

Utveckla värderingar och kultur

Under 2015 kommer stort fokus läggas på att utveckla SOS Alarms arbete med public affairs. Nu påbörjas även en översyn av SOS Alarms varumärke, vilket omfattar en översyn av företagets vision och ett omfattande kultur- och värderingsarbete.

– SOS Alarm bidrar med en enastående samhällsnytta, vilket är ett avgörande skäl till att människor söker sig till företaget och vill arbeta här. Vi vet att utan den starka värderingsdrivna kultur vi har kommer vi inte att kunna uppfylla samhällets och allmänhetens förväntningar på vår verksamhet. Det är också av det skälet vi aldrig kan luta oss tillbaka och vila från detta ansvar, utan fortsatt kommer att arbeta med att utveckla våra värderingar och vår kultur tillsammans med varje enskild medarbetare, avslutar Mia Bartelson Enayatollah.

112, räddning och krisberedskap

Markant ökning av skarpa 112-samtal 2014

Under 2014 tog SOS Alarm emot drygt 3,3 miljoner samtal till nödnumret 112 -. Antalet skarpa samtal ökar och högst var trycket under sommaren. För att jämna ut svarstiderna gjordes under 2014 en rad olika insatser.

Katastrofhändelser såsom skogbrand och översvämningar i juli och augusti 2014 påverkade självklart antalet samtal, men ökningen var påtaglig även under de tidiga sommarmånaderna och under hösten. Under juli och augusti hanterade SOS Alarm 639 000 inkommande 112-samtal, att jämföras med 574 000 för samma period 2013.

– Sommaren 2014 hade vi ett tryck på nödnumret som vi aldrig förr skådat. Ökningen motsvarar drygt 1 000 fler 112-samtal per dygn, säger Claes Eliasson, verksamhetschef Alarmering & Beredskap.

Färre felringningar

De senaste åren har antalet felringningar till 112 successivt minskat. Nya tekniska lösningar gör att fickringningar och felaktiga samtal av annat slag bättre kan sorteras bort. I dag är fördelningen mellan skarpa nödsamtal och felringningar ungefär 60/40. Samtidigt som antalet felringningar minskar ökar antalet skarpa samtal, alltså samtal som kräver en åtgärd och som därmed tar längre tid att handlägga.

– Sedan 2010 har de skarpa samtalen ökat med 22 procent, säger Claes Eliasson.

Nationell 112-mottagning

För att förstärka möjligheterna att kunna besvara alla samtal i tid infördes under sommaren för första gången så kallade nationella 112-bord. Det innebar att ett antal operatörer hela tiden svarade på de samtal som väntat längst oavsett var i Sverige uppringaren befann sig. Försöket med att införa en parallell nationell mottagning för att jämna ut i perioder av lokalt och regionalt högt tryck på nödnumret sköttes under sommaren från SOS-centralen i Västerås.

– Försöket föll väl ut men om vi kommer att permanenta systemet bestäms under 2015.

Fler larm gav längre svarstider

Under 2014 har SOS Alarm inte klarat målet om åtta sekunders svarstid i genomsnitt. Claes Eliasson, Verksamhetschef Alarmering & Beredskap, förklarar varför och hur SOS Alarm hanterat utmaningen att ge snabbast möjliga hjälp via 112.

Den genomsnittliga svarstiden för 112-anrop blev 15,3 sekunder under 2014. Målet, enligt det statliga 112-avtalet är åtta sekunder. Förklaringen till de alltför långa svarstiderna skulle enkelt kunna sammanfattas med att bemanningen på SOS-centralerna varit för låg i förhållande till mängden larm under 2014. Men den kompletta bilden är mer komplex än så. Flera faktorer har haft stor inverkan.

Minskat uppdrag

Hösten 2011 förlorade SOS Alarm upphandlingen av ambulansdirigeringen i de så kallade Fyrklöver-landstingen. Därmed lämnade tio procent av ambulansdirigeringen SOS Alarm. 2012 genomfördes ett effektivitetsprogram, där SOS Alarm stängde tre centraler. Allt för att anpassa verksamheten efter ägarkrav och öka effektiviteten. Hösten 2013 kom dock de fyra landstingen tillbaka till SOS Alarm. – När vi under hösten 2013 med kort varsel ombads – och åtog oss – att ta tillbaka Fyrklöverns vårdprioritering och ambulansdirigering innebar det att vi behövde använda våra befintliga 112-resurser, vilket visade sig på svarstiderna. Innan SOS-operatörerna kan börja jobba självständigt måste de genomgå en obligatorisk utbildning om sex månader och sen arbeta tillsammans med en handledare ytterligare ett par månader, säger Claes Eliasson.

Fler skarpa anrop

Dessutom har andelen skarpa 112-anrop, det vill säga samtal som kräver en åtgärd, ökat med 22 procent mellan 2010 och 2014. En av förklaringarna till den ökade mängden 112-anrop är enligt Claes Eliasson att befolkningen ökar och att vi blir äldre vilket innebär fler vårdärenden. – Under den varma sommaren 2014 kunde vi också se en dramatisk uppgång. Under juli månad hade vi 42 000 fler inkommande samtal än samma månad 2013. I augusti, när vi drabbades både av den stora skogsbranden i Västmanland och översvämningar i Skåne, Halland och Stockholm, hade vi 22 000 fler inkommande samtal än under augusti 2013. Självklart påverkar det våra svarstider över hela året, trots att vi hänvisar icke-akuta samtal till informationsnumret 113 13, till exempel under den stora skogsbranden.

Bättre svarstider

Med nyrekryterad personal på plats var de genomsnittliga svarstiderna i oktober och november tillbaka på mer acceptabla nivåer på cirka elva sekunder. – Under året har vi också fortsatt arbetet med att hitta nya områden där vi kan bli ännu bättre. Under hösten tog vi de första stegen i vår kvalitetssatsning, säger Claes Eliasson.

Livsviktig information till nyanlända

112 är Sveriges viktigaste nummer att känna till. SOS Alarm arbetar ständigt för att sprida kunskap om nödnumret. Speciellt fokus har under 2014 varit att nå ut till olika invandrargrupper.

SOS Alarm har enligt det statliga alarmeringsavtalet ett informationsansvar för nödnumret 112. SOS Alarm har ett uppdrag att rikta informationsinsatserna mot grupperna äldre, barn och ungdomar samt nyanlända.

– Att arbeta med alla målgrupper samtidigt är ogörligt. I dialog med MSB, som är tillsynsmyndighet för avtalet, har vi valt att fokusera på en grupp i taget. Under 2014 har vi främst vänt oss till invandrare, vilket är en växande och allt mer heterogen grupp. Språkgrupperna blir fler och kunskapen om nödnumret är i många grupper lågt, säger Lena Hansson, Chef Extern Kommunikation, SOS Alarm.

Målet är att alla ska veta när man ska ringa 112. Och när man ska söka hjälp på annat håll via andra informationsnummer i samhället.

– Det måste också finnas alternativa nummer att ringa när det inte är akut. Vi har därför gjort gemensam sak med Vårdguiden 1177. Vi har koncentrerat informationen där språkutmaningarna är störst och har fokuserat på de största språkgrupperna såsom arabiska, persiska, polska, spanska och somaliska.

Information om olika hjälpnummer

Genom IP-baserad internetannonsering, som känner av om ett besök på exempelvis en arabisk nyhetssajt eller på sociala medier görs från Sverige, har SOS Alarm gjort flera aktiviteter som når invandrare i Sverige. Under året har SOS Alarm även uppdaterat det material om nödnumret som används för SFI, Svenska för invandrare. I det nya materialet finns, förutom information om 112 och 1177, även informationsnumret 113 13 och polisens nummer för icke akuta ärenden, 114 14. På SOS Alarms hemsida kan SFI-lärare ladda ner undervisningshjälp i form av informationstexter, lucktexter eller frågesporter, vilket gör det enkelt att anpassa materialet till olika undervisningsgrupper.

– Det är oerhört viktigt att sprida kunskap om 112. Vad som är en nödsituation, vad som händer om man behöver hjälp och om vårt rättssystem är att lita på. Allt sådant tar de flesta för givet, men för någon som är nyanländ till Sverige och kanske inte ens vet vilket statsskick vi har, är den informationen vital. På flyktingförläggningar finns till exempel normalt bara en telefon. När personalen går hem klockan 17 finns det oftast bara ett nummer till världen utanför och det är 112. Därför är det av största vikt att alla vet när nödnumret ska användas, säger Lena Hansson.

SFI-klasser hjälper till

Inför årets informationskampanj samlade kommunikationsavdelningen in underlag från SOS-operatörerna. – Vi bad dem beskriva problematiken med hjälpsökande som inte talar svenska, kanske ringer felaktigt för att de inte kan språket eller inte har kännedom om när man kan eller ska ringa. Det gav oss värdefullt underlag att arbeta vidare med.

Informationskampanjen har gjorts i samarbete med en extern part som arbetar med

mångkulturell information. Två SFI-klasser har också bidragit med synpunkter om hur man bäst sprider kunskap om möjligheten att få hjälp från samhället.

112-samtal på 200 språk

Arabiska, ryska och somaliska. De är, näst svenska och engelska, de vanligaste språken som inringarna använder under 112-samtalen. Under 2014 ökade antalet tolkningsuppdrag med över 500 procent.

Stämningen är lågmäld men aktiv i kontorslandskapet på Transvoice i centrala Stockholm när vi är på besök en fredagsförmiddag i september. Detta är tolkningsföretaget som SOS Alarm samarbetar med sedan 2011 för att tolka 112-samtal. Det är SOS-operatören som, när denna märker att inringaren har svårt att göra sig förstådd på engelska eller svenska, begär tolkning. Därefter kopplas samtalet till Transvoice för ett trepartssamtal med tolken. De vanligaste språken SOS Alarm begär tolkning på är arabiska, somaliska och ryska, men Transvoice kan med externa tolkar erbjuda tolkning på 200 språk. Tolkningen startar inom en minut på de vanligaste språken, medan det kan dröja ett antal minuter innan Transvoice har hittat en tolk på andra språk.

– Våra tolkar har genomgått en utbildning hos SOS Alarm bland annat för att klara av att hantera den stressituation som ett 112-samtal kan innebära. Det är ju väsentlig skillnad att tolka i en nödsituation jämfört med att tolka i ett annat sammanhang, säger Alexander Markinhuhta, chef på Transvoice, när han visar oss runt på kontoret.

Tolken räddar liv

Tilga Gourie är en av de som tolkar 112-samtalen – till arabiska – och hon berättar att arbetet känns meningsfullt.

– Jag tycker att det känns bra att tolka 112-samtalen. Som tolk kan du hjälpa till att rädda liv i de här situationerna. Personerna som ringer in kan uttrycka sina känslor och beskriva händelsen bättre på sitt modersmål och det gör att arbetet blir snabbare och smidigare för SOS-operatören, säger Tilga Gourie.

– Inringarna är ofta stressade, läget kanske är allvarligt. Då måste du vara extra koncentrerad för att kunna höra vad de säger. Alexander Markinhuhta berättar att 112-samtalen skiljer sig från andra tolkningsuppdrag på flera sätt. Vanliga samtal ska tolkas ordagrant.

– Men under ett 112-samtal är det SOS-operatören som styr samtalet och det blir på så sätt ingen regelrätt, ordagrann tolkning. Som tolkare under ett 112-samtal ska du i stället filtrera ut det väsentliga av vad som sägs. Det kan vara en utmaning för tolkarna. Hur tror du att tolkningen påverkar de hjälpsökande?

– Jag tror att de upplever att tolkning blir en trygghet, eftersom de ges möjlighet att kommunicera och göra sig förstådda på sina modersmål.

Fler språk på SOS Alarms initiativ

I SOS Alarms uppdrag framgår att 112-tjänsterna primärt ska ges på svenska och engelska. I Alarmeringstjänstutredningens betänkande, som kom sommaren 2013, föreslogs att 112-tjänsterna ska innefatta fler språk. SOS Alarm tog dock redan 2011 ett eget initiativ i språktolkfrågan och påbörjade ett samarbete med Transvoice med syftet att

se hur de kunde systematisera språktolkandet under 112-samtalen. Enligt avtalet med Transvoice ska tolkningen kunna ske dygnet runt.

- Detta är en självpåtagen försöksverksamhet från vår sida, som ger hjälp och stöd åt både inringare och SOS-operatörer. Det är egentligen staten som borde beställa och finansiera tolkningstjänsten, säger Gunnar Bergström, Tjänsteägare 112, SOS Alarm.

Tolkning ger trygghet och beslutstöd

Antalet tolkningsuppdrag har ökat kraftigt de senaste åren. 2011 var antalet tolkningssamtal en handfull per månad, under 2013 cirka 40 per månad. Det sista kvartalet 2014 begärdes i snitt 173 tolkningsuppdrag per månad.

- På ett år har antalet tolkningsuppdrag ökat med över 500 procent. Och vad vi kan se fortsätter behovet att öka.

Gunnar Bergström berättar att det finns åtminstone två positiva effekter med tolkandet av 112-samtal. Eftersom det ger inringaren större trygghet och SOS-operatören bättre stöd för att bestämma vårdnivå, minskar handläggningstiden. En annan positiv effekt är att barn och ungdomar, som tidigare ofta ringt till 112 om föräldrarna inte kunnat svenska, inte behöver utsättas för den stora påfrestning som det innebär att tolka åt vuxna.

- En av utmaningarna för SOS-operatören är att veta vilket språk man ska begära tolkning på, inte minst när det gäller arabiska där det finns många olika dialekter, säger han. Hur har 112-samtalen fungerat tidigare när ni inte hade tolkning?

- Det har fungerat i alla fall genom alla år. Det är väldigt sällan man inte kan få ut någonting av ett samtal – till exempel varifrån personerna ringer. Men nu har vi hittat en lösning som gör 112-samtalen mycket bättre och SOS-operatören behöver inte längre skicka ut en ambulansresurs på lösa grunder till följd av språkförbistring. Utöver tolkningen av 112-samtal arbetar SOS Alarm för att göra larmtjänsterna mer tillgängliga.

Sedan flera år samarbetar till exempel Sverige och Finland med tolkning av 112-samtalen.

- Här kan våra SOS-operatörer helt enkelt ringa upp finska Nödcentralverkets larmcentral i Uleåborg för att få tolkstöd i samtalet. Hur ska ni gå vidare med tolkningstjänsterna inom SOS Alarm?

-Just nu känner vi oss tillfreds med det samarbete som vi har med Transvoice. Vi tror att tolkningstjänsterna ger positiva effekter, men vi har än så länge inga vetenskapliga belägg, säger Gunnar Bergström.

VMA och 113 13 i skarpt läge

Under sommaren 2014 sattes hela samhällets beredskap på prov. För SOS Alarm innebar storbrand och översvämningar att två nya tjänster testades i skarpt läge. Klart godkänt för både VMA via SMS och informationsnumret 113 13, enligt Karin Andersson, Tjänsteägare Krisberedskap, SOS Alarm.

Under en dryg vecka i augusti 2014 ödelades 14 000 hektar skog i Västmanland av den största skogsbranden i Sverige i modern tid.

– Att den sedan följdes av stora översvämningar på västkusten satte både SOS Alarms tjänster och vår uthållighet på prov, säger Karin Andersson, Tjänsteägare Krisberedskap, SOS Alarm. Hon tillägger att sommarens krishändelser visar hur viktigt det är med samverkan mellan olika räddningsaktörer.

– Händelserna visar också hur viktig SOS Alarms roll är i samhällets krisberedskap. I och med att vi genom nödnumret 112 har tillgång till allt som larmas får vi en god överblick över vad som händer i landet. Genom samverkansavtalet med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, har vi uppdraget att förmedla denna information. Dessutom är våra krisberedskapssamordnare experter på att lägga det pussel som krävs för att se om något händer utöver det vanliga och i så fall vad.

Fler ser fördelarna med 113 13

När staten gick in som räddningsledare under den stora skogsbranden fick även SOS Alarm en förfrågan från MSB om att bidra i arbetet. När första åtgärden blev att samla all telekommunikation med allmänheten till informationsnumret 113 13 var det uppenbart att det numret ännu inte var inarbetat, varken hos lokala aktörer eller hos allmänheten.

– Men att ledningsstaben bemannades av aktörer från hela landet har faktiskt bidragit till att både numret och fördelarna med 113 13 har blivit mer kända. Även Halmstad kommun utnyttjade möjligheten att samla all information till 113 13 vid översvämningarna i augusti. SOS Alarm står för tjänsten, men den blir aldrig bättre än den information som aktörerna förser operatörerna med. Ju fler som inser värdet i denna nya informationskanal desto bättre blir den, säger Karin Andersson. Som mest tog 113 13 emot 750 samtal under ett dygn under branden.

VMA via SMS

Under 2013 fick SOS Alarm uppdrag av staten att införa ett nytt kompletterande system för VMA, Viktigt meddelande till allmänheten. Uppdraget innebär att allmänheten, utöver sedvanliga kanaler som radio och TV, även kan varnas via fast telefoni och SMS till mobiltelefon. Den 1 september 2014 sjösattes det nya systemet, inledningsvis med funktionen att kunna varna via fast telefoni. När brandområdet skulle vattenbombas prövades i förtid den nya informationskanalen för VMA.

– Systemet var väl testat under våren och vi erbjöd räddningsledningen den helt nya och aldrig tidigare använda tjänsten VMA via SMS. Ett SMS som varnade för faran att vistas i det vattenbombade området skickades ut till de 74 mobiltelefoner som fanns registrerade i området.'

- Det hade förstås varit ännu bättre om vi kunnat nå alla som befann sig i området. För att kunna göra det krävs positioneringsuppgifter från mobiloperatörerna, vilket lagen ännu inte tillåter. Självklart hoppas vi på en lagändring som gör det möjligt att nå alla mobiltelefoner i ett utsatt område.

SOS Alarm i fält

När skogsbranden hade pågått i en vecka gjorde SOS Alarm bedömningen att organisationen kunde göra stor nytta på plats. På plats i Ramnäs bistod SOS Alarm både med personella resurser och teknik. Bland annat levererades en webblösning av kartan över brandområdet så att räddningsoperatörerna i staben kunde se alla räddningsresursernas positioner och via mobilt bredband kunde man bygga upp en fullskalig Zenitenhet på plats, samma system som räddningstjänsten och SOS Alarm normalt arbetar i.

Zenit visade vägen i kampen mot branden

Samordningen kring släckningsarbetet vid storbranden i Västmanland underlättades med SOS Alarms tekniska plattform Zenit. Till stor hjälp var inte minst den digitala kartan, som i realtid kunde visa alla räddningsresursers positioner.

Staten tog över ledningen för släckningsarbetet i Västmanland på brandens sjunde dag. Direkt märktes ett behov av ett robust kommunikationssystem som underlättade direktkontakten mellan de olika kommunernas räddningsstyrkor på plats i det eldhärjade området.

Det var också viktigt att kunna samordna och underlätta kommunikationen mellan övriga aktörer som behövde både informera och informeras om läget. Det fanns behov att skapa grupperingar och det fanns framför allt ett behov av en karta som i realtid kunde visa var varje enhet befann sig.

Zenitterminal på fältet

De medarbetare från SOS Alarm som företaget ställde till räddningsledningens förfogande för att bistå i ledningsarbetet insåg snabbt att SOS Alarms teknikplattform Zenit var lösningen och erbjöd sig att installera en tillfällig Zenitarbetsplats vid ledningscentralen i Ramnäs. Fördelarna med att ha Zenit på plats under det mest intensiva släckningsarbetet var stora.

– En Zenitterminal fungerar ungefär som en stor Rakelenhet. Med den på plats kunde vi snabbt koppla ihop olika talgrupper, vilket var en stor fördel. Det var många personer från olika delar av landet som behövde vara kontinuerligt uppdaterade om vad som hände, säger Matz Laurentz, Tjänsteägare Räddning, SOS Alarm.

Alla resurser positionerade i realtid

Med Zenitterminalen följde också möjligheten att koppla upp och projicera samma kartlösning som används i det dagliga arbetet på SOS-centralerna.

– Redan innan vi kom fanns det bra kartor på ledningscentralen men ingen av dem kunde ge realtidsinformation om var alla resurser och bilar befann sig – en oerhört viktig information som underlättade överblicken under släckningsarbetet. Zenitarbetsplatsen fanns på plats i Ramnäs under det mest intensiva skedet av insatsen och ungefär en vecka framåt. Terminalen bemannades av erfarna operatörer från Södertörn och Storstockholms Brandförsvaret.

Ta fram en mobil Zenitenhet

– Efter att ha sett vilken fördel det innebär att ha Zenit på plats utvärderar vi nu möjligheterna att ta fram en mobil Zenitenhet som snabbt kan finnas på plats vid liknande händelser. Vi tittar inte minst på olika lösningar kring hur man kan använda en portabel Zenitarbetsplats med bibehållen informationssäkerhet, säger Matz Laurentz.

DRH – rätt hjälpresurs snabbare på plats

Tjänsten ”dynamisk resurshantering” gör det möjligt att snabbare få fram rätt räddningsresurs på ett larm. Samtidigt är nästa steg redan på gång – utalarmering även av andra resurser i kommunerna.

Dynamisk resurshantering, DRH, är ett nytt sätt att larma ut; snabbast tillgängliga räddningsresurs ska larmas. Eftersom alla resurser inom räddningstjänsten använder Rakel kan SOS-operatören via positioneringssystemet se var de befinner sig och larma en specifik kompetens eller den resurs som snabbast kan vara på plats.

– Det blir en mer effektiv utalarmering i och med att resurserna larmas efter sina geografiska positioner och förmåga för att rätt hjälp ska nå fram så snabbt som möjligt, förklarar Matz Laurentz, Tjänsteägare Räddning, SOS Alarm.

Fler kommuner vill ha DRH

Hösten 2014 sjösattes ett pilotprojekt i DRH vid Räddningstjänsten Väst i Falkenberg och Varberg. På grund av tekniska förseningar blev starten något senare än beräknat, men med den nya tekniken på plats i teknikplattformen Zenit är planen att driftsätta DRH även i Södertörn och i Medelpad i början av 2015. Fler kommuner står i kö för att dra igång.

– Nästa steg är att påbörja utalarmeringen av semiprofessionella inom räddningskedjan. Det kan vara hemtjänsten, kommunala sjuksköterskor, väktare eller fastighetskötare beroende på vilken åtgärd som krävs.

Även frivilliga kan larmas

För att på bästa sätt nyttja alla samhällets resurser är även ett tredje steg på väg att lämna planeringsstadiet.

– I Medelpad vill räddningstjänsten kunna larma även frivilliga resurser, såsom SMS-livräddare med kunskap i hjärt- lungräddning. Vilken insats en frivillig kan tillåtas göra inom räddningskedjans ram är inte helt självklart. För att tydliggöra rättsläget pågår ett forskningsprojekt vid Linköpings universitet.

– På nästan alla arbetsplatser har anställda utbildning i vad man ska göra vid brand till exempel. Om en frivillig resurs kan påbörja släckningen när det brinner hos ”herr Johansson” i väntan på räddningstjänsten bör den kunskapen utnyttjas. Men frågan om vem som ansvarar för vad i ett speciellt skede måste utredas vidare, säger Matz Laurentz.

Alla blåljus med i Rakel

Nu är alla blåljus digitala. Under 2014 anslöts den sista användaren av analog radio inom räddningstjänsten till det digitala kommunikationssystemet Rakel. SOS Alarm utvecklar ständigt nya tjänster inom Rakel.

En uppskattad nyhet är att Rakelenheten även kan användas som mobiltelefon. Rakel är Sveriges nationella kommunikationssystem för samverkan och ledning. Tekniken, som kallas Tetra, är ett standardssystem för mobila radiosystem, som också används av flera av våra grannländer. Kommunikationen går över ett helt eget nät som ägs av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB.

– Rakel har en fantastisk täckningskarta och gensvaret från användarna är mycket positivt, säger Göran Bertilsson, Tjänsteutvecklare Räddning, SOS Alarm.

Sista räddningstjänsten i systemet

Först ut att använda Rakel var polisen. Sedan den successiva övergången inleddes 2008 har allt fler aktörer anslutit sig. Sista räddningstjänst att gå från analog kommunikation till digital blev Attunda brandkår, 2014. Därmed är alla blåljus digitalt anslutna till Rakel. Bland användarna finns också statliga myndigheter, länsstyrelser, kommuner och landsting liksom snart sagt alla samhällets aktörer som har med krisberedskap eller akut verksamhet att göra, till exempel elbolag. Det innebär att systemet i dag används av mer än 400 organisationer.

Rakel som mobiltelefon

I takt med att användarna blir fler ställs också nya krav och önskemål på Rakel som kommunikationsverktyg. I det statliga uppdraget till SOS Alarm ingår att utveckla tjänster inom Rakel och utvecklingen görs i samråd med användarna, de över 50 000 abonnenterna.

– Vi fick in många synpunkter på att det var jobbigt att bära runt både på mobiltelefon och den lite större antennförsedda Rakelenheten. Därför utvecklade vi under året möjligheten att använda Rakelenheten även som mobiltelefon, med möjlighet att vidarekoppla samtal från andra telefoner och att ha ett eget Rakelnummer, säger Göran Bertilsson.

Intresset är stort, framför allt från de större organisationerna såsom landstingen. Tyst kommunikation är också möjlig, genom textmeddelanden, så kallade SDS. Under året har SOS Alarm också utvecklat kommunikations- och samordningstjänsterna vid olycksplatser. Det finns i dag även möjligheter att sätta upp samverkanskonferenser via Rakel.

Vård

Förbättringar av patientsäkerheten

Inom SOS Alarm pågår ett kontinuerligt arbete för att trygga patientsäkerheten. En utveckling av SOS Alarms medicinska index för att närma sig landstingens beslutsstöd är också under utvärdering.

Analys av inringda 112-samtal är en viktig del av patientsäkerheten inom SOS Alarm, liksom uppföljning av allvarliga avvikelser.

– Vi har bra rutiner för att analysera avvikelser och för när vi gör en anmälan enligt Lex Maria. Om ett samtal blivit fel analyseras samtalet för att se hur vi kan undvika att misstaget upprepas. Har vi gjort en felpositionering? Har vi missat en vital parameter och i så fall varför? Hittar vi trender och tendenser som vi måste jobba vidare på? Målet är att den lärdom som dras återförs in i verksamheten, säger Ulrika Bergvall, Verksamhetschef SOS Vård.

Avlyssning av bandade samtal tillsammans med medarbetarna kan vara föranledda av ett misstag. Men det är minst lika viktigt för operatörerna att gå tillbaka och lyssna på slumpmässigt utvalda samtal, exempelvis samtal kopplade till bröstsmärtor. Enligt Ulrika Bergvall ger denna typ av proaktivt arbete tydligt positiva effekter.

Gemensamt beslutsstöd

I ett pågående projekt utreds om Retts, landstingens medicinska beslutsstöd, kan integreras i SOS Alarms beslutsindex.

– Landstingens beslutsstöd går inte att direkt översätta eftersom det bygger på att du finns hos patienten. Våra bedömningar måste alltid bygga på den information vi får via det inringda samtalet. Anpassningen handlar mer om att vi och landstingen ska tala samma prehospitala språk, där vi är det första steget i vårdkedjan, säger Ulrika Bergvall.

Tillsammans med företaget Predicare, som har utvecklat Retts, har SOS Alarm under 2014 inlett ett samarbetsprojekt för att se över hur Retts kan anpassas och integreras i den tekniska plattform som används på SOS-centralerna. Arbetet kommer att pågå under 2015 med en eventuell implementering under 2016.

Stora förbättringar med nya rutiner i Östergötland

Med gemensamt fokus på förbättrad ambulansdirigering har SOS Alarm och landstinget i Östergötland minskat antalet ambulanstransporter. Nu vill fler landsting uppnå samma ekonomiska och arbetsmiljömässiga vinster.

Under 2014 hanterade SOS Alarm 872 000 vårdhändelser. För den som söker hjälp är det oerhört viktigt att ambulanshjälpen kommer när den behövs. Samtidigt tär onödiga ambulansutryckningar på resurserna. Därmed är det minst lika viktigt att beredskapsplaneringen, koordinering och dirigering av ambulansresurser blir så optimal som möjligt så att hjälpen finns när den verkligen behövs.

Landstinget i Östergötland hade en ökad mängd ambulansuppdrag, vilket ökade arbetsbördan och stressen bland ambulanspersonalen. För att få ner antalet onödiga ambulansutryckningar har SOS Alarm och landstinget i Östergötland gemensamt under 2013 och 2014 fokuserat på att utveckla rutiner och direktiv för ambulansdirigeringen.

– Antalet transporter har minskat från 60 000 år 2012 till 57 000 år 2013. Samtidigt har tillgängligheten ökat, säger Åke Kjellin, Affärsområdeschef, SOS Vård.

Samarbete i Region Skåne

– Ett kvitto på att samarbetet är framgångsrikt är att landstinget i Östergötland lyfte fram alla positiva effekter vid 2014 års stora FLISA-konferens. Vi har redan inlett ett liknande samarbete med Region Skåne och där deltar även ambulansentreprenörer, Vårdförbundet och Kommunal. Nu är fler landsting intresserade av att pröva samma arbetsmodell där nyckelorden är samverkan och goda relationer. Utgångspunkten i Östergötland var att besvara frågorna varför antalet ambulanstransporter ökade och hur ambulansresurserna i länet kunde optimeras? Ett antal områden med trolig koppling till ökningen analyserades för möjlig utveckling och förbättring.

– En generell förklaring till det positiva resultatet är att vi tillsammans analyserat, fokuserat och justerat fler olika delar. Vi har moderniserat våra rutiner och landstinget har tittat på sina direktiv och förutsättningar för bra och effektiv ambulansdirigering, säger Åke Kjellin.

Vinst i arbetsmiljön

Eftersom varje ambulanstransport kostar åtskilliga tusen kronor finns det stora ekonomiska besparingar att göra.

– En vinst, som ofta glöms bort, är tidsvinsten och därmed en förbättrad arbetsmiljö inom ambulanssjukvården. Att få tid att ta rast och äta lunch är en oerhört viktig arbetsmiljöfråga.

Många turer kring Fyrklövern

När SOS Alarm med kort varsel fick en förfrågan om att ta hand om prioriterings- och dirigerings tjänsten för landstingen i Fyrklövern krävdes en omfattande rekrytering och utbildning av SOS-operatörer och sjuksköterskor.

År 2011 gick Fyrklövern – de tre landstingen i Västmanland, Sörmland, Uppsala län samt Region Gotland – ut i en gemensam upphandling för vårdprioritering och ambulansdirigering. Ett av kraven var att all personal skulle ha sjuksköterskekompetens med minst tre års erfarenhet av akutsjukvård.

Upphandlingen vanns av en privat aktör, som byggde upp tre larmcentraler, men hösten 2013 fick SOS Alarm en förfrågan från Fyrklövern att ta tillbaka uppdraget.

– Vi tog vårt samhällsansvar och sa ja, trots att vi visste att det skulle bli en utmaning och att svarstider kunde påverkas, säger Åke Kjellin, Affärsområdeschef, SOS Vård.

Nio månader tog det att rekrytera och utbilda den personal som det utökade uppdraget krävde. Dessa månader av ökad arbetsbelastning för de befintliga SOS-operatörerna och sjuksköterskorna påverkade svarstiderna och därmed också kvaliteten på SOS Alarms tjänster.

Gotland fortsätter med SOS Alarm

Under 2015 har två av landstingen beslutat sig för att starta en egen larmcentral för vårdprioriteringen och ambulansdirigeringen. Gotland och Södermanland har valt att fortsätta samarbetet med SOS Alarm.

– Det är olyckligt att de två landstingen väljer att öppna en egen larmcentral, just när personalen är rekryterad och utvecklingsarbetet ska påbörjas, säger Åke Kjellin.

– Deras argument för egen dirigerings är en obruten vårdkedja, annat beslutsstöd och enbart sjuksköterskor som hanterar vårdärenden. Vi anser att en obruten larmkedja och en obruten vårdkedja har alla förutsättningar att integreras. Om vi samverkar i den utvecklingen istället för att skapa olika lösningar är vår uppfattning att vi ökar tryggheten för medborgarna.

Framgång med samverkansmodell

Frågan om lösningar i egen regi är något som diskuterats i många landsting. Alarmeringstjänstutredningen pekade också på att landstingen behöver ta ett större ansvar. Men förslaget öppnade upp för många frågor om gränssnitt, ansvar och ekonomi. Det har i sin tur skapat en oro kring hur tjänsten ska organiseras i framtiden.

– Den framtida lösningen kan bli en samverkansmodell, där landstingen har sina sköterskor på våra centraler. Allt fler landsting är intresserade av modellen som framgångsrikt tillämpats i Dalarna under många år, säger Åke Kjellin.

Akutschöterskorna bemannar SOS-centralen

I Dalarna delar många av landstingets akutschöterskor sin tid mellan Falu lasarett och SOS Alarm. Nu ökar intresset bland andra landsting för den framgångrika modellen med tidig samverkan i larm- och vårdkedjan.

Flera av Sveriges landsting har avtalat att SOS Alarm ska ha tillgång till utbildade sjuksköterskor som gör en vårdbedömning. Samtidigt är problemet att rekrytera och behålla sjuksköterskor en utmaning för sjukvården i hela Sverige. En lösning som allt fler landsting intresserar sig för är det samarbete som pågått mellan Landstinget i Dalarna och SOS Alarm i mer än 20 år. Samverkansmodellen i Dalarna innebär att landstingets akutschöterskor delar sin tid mellan akuten på Falu lasarett och SOS Alarm som HMK, personal med högre medicinsk kompetens.

– Vi befinner oss just nu i dialog med flera andra landsting som är intresserade av att införa en liknande samverkan, säger Åke Kjellin, Affärsområdeschef, SOS Vård.

Diskussioner kring en liknande lösning pågår exempelvis med Stockholms läns landsting, Västra Götalandsregionen och Region Halland.

Intervjua, prioritera och ge råd

– Det finns många fördelar med att rotera mellan de olika verksamheterna. Det ökar vår förmåga att samverka och höjer kompetensen samtidigt som den kliniska kunskapen behålls. Vi konkurrerar inte om samma personal och personalomsättningen är lägre, säger Åke Kjellin.

Den tid de landstingsanställda sjuksköterskorna arbetar på SOS-centralen är deras uppgift att intervjua, prioritera och ge råd.

– SOS-operatören gör först en primär intervju för att säkerställa de mest solklara akuta tillstånden och lämnar därefter över till sjuksköterskan. Arbetssättet gör, enligt vår erfarenhet, att vi snabbare kan larma ut en ambulans om det är riktigt brådskande.

Effektiv samverkan

Dirigering och koordinering av ambulans- och sjuktransportresurser hanteras av SOS-operatörerna.

– Dirigering är en specifik kompetens som ställer särskilda krav på personliga egenskaper. Även effektiv samverkan med andra resurser, till exempel polis eller statlig och kommunal räddningstjänst, vid gemensamma insatser är viktigt i dirigeringsrollen för att hålla ihop larm- och vårdkedjan.

Säkerhet och Jourtele

Ökad kvalitet i säkerhet- och jourteletjänster

En ompaketering av SOS Alarms säkerhets- och jourtjänster under 2014 gör det lättare för kunderna att se vad de får för sina pengar. Projektet "Förenkla för kvalitet" innebär att nya tydliga, ompaketerade och skalbara tjänster lanseras under 2015.

När SOS Alarm under 2012 centraliserade säkerhets- och jourteletjänsterna till tre centraler, i Västerås, Sundsvall och Växjö, påbörjades en inventering av alla de 35 000 lokala avtal som slutits med drygt 18 000 kunder.

– När vi gick igenom avtalen fann vi stora variationer i vårt kunderbjudande. Skillnaderna var små men skapade en otydlighet och en ineffektivitet. För att marknadsanpassa vårt erbjudande har vi genomlyst de 1 579 olika variationer som fanns på våra 17 tjänster. I dag erbjuder vi istället tydligt paketerade koncept samtidigt som vi fortsatt har kvar möjligheten till kundanpassade erbjudanden, säger Peter Söderlund, Affärsområdeschef för Säkerhet och Jourtele.

Marknadsanpassad säljstrategi

– De nya tydliga prislistorna med bastariff och tilläggstjänster ger oss bättre förutsättningar att leverera en ännu högre kvalitet till ett konkurrenskraftigt pris.

För att möta den allt hårdare konkurrensen i branschen har SOS Alarm även marknadsanpassat säljstrategin. Den traditionella geografiska uppdelningen har ersatts av en organisation som tydligare fokuserar på nyckelkunder.

– Vi har gått igenom hela vår kundstock och identifierat de 400 kunder som står för en stor del av vår omsättning, som i dag är närmare 300 miljoner. 44 av dessa kunder, som är stora kommuner och kommunala fastighetsbolag, står för 25 procent av vår verksamhet. Vi startar med att i samråd med dem gå igenom avtalen och analysera dessa mot våra nya koncept för att sluta nya och bättre avtal.

Intelligent kamerabevakning

Exempel på en ny tjänst som lanseras under 2015 är intelligent kameraövervakning, vilket innebär att CCTV-kameran är programmerad att larma vid vissa typer av aktivitet.

– Det kanske mest spännande som händer inom vårt område är utvecklade möjligheter att analysera data och information från många olika källor för att kunna erbjuda våra kunder proaktiva beslutsunderlag, och på så sätt undvika att skador uppstår. En man men en hund som går förbi en skola registreras, medan en grupp ungdomar med flaskor kan utlösa larm, exemplifierar Peter Söderlund.

– Här finns många spännande utvecklingsmöjligheter där SOS Alarms samlade tjänster kan samordnas. Ett sådant exempel är ett samarbete med flera kommuner i nordvästra Skåne.

Enklare för kommuner att köpa SOS Alarms tjänster

EU:s så kallade Teckal-undantag innebär att kommuner, landsting och regioner kan direktupphandla tjänster av SOS Alarm. Men det är få som känner till möjligheten.,

Kommunerna har stort inflytande

Teckal-undantaget, som trädde kraft 1 januari 2013, innebär att lagen om offentlig upphandling inte behöver tillämpas vid inköp från en leverantör om den upphandlande myndigheten utövar en kontroll över leverantören som motsvarar den kontroll som den upphandlande myndigheten utövar över sin egen förvaltning och leverantören bedriver huvuddelen av sin verksamhet tillsammans med den eller de myndigheter som kontrollerar den.

Att Sveriges kommuner indirekt äger 50 procent av SOS Alarm innebär att de äger en gemensam larmcentral i SOS Alarm. Peter Söderlund, Affärsområdeschef för Säkerhet och Jourtele på SOS Alarm, ifrågasätter därför varför vissa kommuner ändå väljer att köpa externa larmtjänster eller bygga egna kommunala centraler.

– Eftersom Teckal-kriterierna enligt vår uppfattning är uppfyllda behöver kommunerna inte heller tillämpa reglerna om offentlig upphandling för att sluta säkerhets- eller jourteleavtal med SOS Alarm, säger Peter Söderlund.

Förutom ägandet anser SOS Alarm att kriterierna är uppfyllda genom kommunernas inflytande i form av tillsättande av styrelseledamöter, andra kontrollmekanismer och eftersom SOS Alarms ägarrelaterade omsättning uppgår till omkring 90 procent.

– Enligt de direktiv som våra ägare staten och SKL ställt upp ska minst 80 procent av vår verksamhet utföras för våra ägares räkning. Det påverkar i högsta grad vår affärsstrategi. Det styr hur vår kundstock kan utvecklas och hur vi ska arbeta mot privat kontra offentlig marknad, säger Peter Söderlund.

Under 2013 och 2014 har SOS Alarm fokuserat på att gå igenom tjänstestrukturen.

– Vi är övertygade om att kommunerna vinner på att använda sig mer av våra tjänster. Vår affär är att vi tar emot ett larm och skickar ut en av kunden bestämd åtgärd. Det kan vara räddningstjänsten, en väktare och/eller att vi kontaktar fastighetsskötaren.

– För att skydda en fastighet är kostnaden för larmtjänsten i det här sammanhanget låg. De stora utgifterna ligger i larmets mjuk- och hårdvara. Kommunerna gör därför klokt i att förhandla åtgörarsidan separat. Om vi står för utalarmeringen har vi, till skillnad från andra aktörer som också står för uttryckningen av egna resurser, ingen vinning på att skicka ut onödiga larmuttryckningar, fortsätter Peter Söderlund.

Olika beställare och inköpare

Peter Söderlund hoppas att fler ska bli medvetna om Teckal-undantaget och inse fördelarna med att direktupphandla SOS Alarms tjänster.

- Vår utmaning är att få både beställare och inköpare, vilket ofta är olika personer eftersom många kommuner använder sig av inköpsbolag, att inse möjligheten och fördelarna med att direktupphandla SOS Alarms tjänster.

HR

Finslipning av processer, organisation och ledarskap

För att förbättra kvaliteten inom alarmering och beredskap finslipar SOS Alarm processer, organisation och ledarskap.

Bra kan bli bättre. I 16 olika delprojekt under paraplyprogrammet Kvalitet i allt undersöker SOS Alarm verksamhetens alla delar för att se vad som kan trimmas eller på andra sätt förändras för att förbättra kvaliteten.

– Det innefattar allt från att försäkra oss om att alla anställda har relevant och optimal grund- och vidareutbildning till att säkerställa att vi har de mest effektiva larmhanteringsprocesserna, säger Claes Eliasson, Verksamhetschef Alarmering & Beredskap, SOS Alarm.

Kartlägger larmprocesser

Arbetet inleddes under hösten 2014 och beräknas pågå i ett och ett halvt år. Tre stora områden står i fokus. Optimering av processerna för larmhantering är ett av dessa.

– Första steget är att kartlägga hur processerna ser ut och hur de borde se ut. Ett bra sätt är att jämföra hur man arbetar i andra länder. Vi har redan bokat in studiebesök till flera grannländer samt haft flera utländska besök för att studera andra former av lösningar. Våra besökare har visat ett stort intresse för våra arbetssätt och metoder.

Resurser och arbetstider

Ett annat område i fokus är resursutnyttjande. Finns rätt medarbetare på rätt plats vid rätt tillfälle? Också denna fråga kommer att granskas ur olika perspektiv för att identifiera potentiella förbättringsområden. En tredje viktig och central fråga som genomsyrar kvalitetsarbetet är bemanningen.

– Vi måste se till att vi vid varje givet tillfälle har den optimala mixen och det optimala antalet medarbetare tillgängligt för att kunna möta behovet hos alla hjälpsökande. Det är ju för dem vi finns till. För att vi ska kunna göra detta på lång sikt, måste vi också samtidigt se till att vi är en attraktiv arbetsgivare. Givet dessa båda aspekter, samt givetvis också den ekonomiska aspekten, behöver vi se över om vi har rätt förutsättningar och arbetar med rätt modeller, säger Claes Eliasson.

Friskare medarbetare

SOS Alarm satsar stort på medarbetarhälsa

Gympa vid datorskärmen, hälsoföreläsningar och coachsamtal om hälsa är tre nyheter som lanserats utöver det redan befintliga friskvårdsbidraget, under SOS Alarms projekt Hälsoåret 2014. Målet för satsningen är friskare medarbetare och minskad sjukskrivning.

Plötsligt tar en medarbetare paus i arbetet, ställer sig framför skärmen och tänjer på nackmusklerna. Direktiven kommer från en instruktör på datorskärmen som påminner om att det är dags att göra övningar, byta arbetsställning eller gå ett varv. Alla medarbetare har under året fått tillgång till mjukvara som förbygger ohälsa på grund av stillasittande arbete.

– Programmet kan anpassas efter medarbetarens personliga behov, om någon har ont i ryggen eller axeln anpassas övningarna till just det, förklarar Jenny Ångström, Chef HR-support vid SOS Alarm.

Med datorns hjälp kan medarbetarna också få ordning på ergonomin kring sin arbetsplats. Alla har tillgång till en interaktiv utbildning om arbetsställning och ljussättning, om vikten av mikropaus, bra kost och motion.

De flesta jobbar i skift

Att fokusera på hälsa är alltid viktigt, menar Jenny Ångström, och speciellt viktigt är det på ett företag som SOS Alarm där två tredjedelar av de anställda arbetar på rullande skiftgång med obekväma arbetstider. Alla nyanställda skiftjobbare informeras om hur viktigt det är att inte vända på dygnet, att äta på regelbundna tider och att träna för att må bra. För att fånga upp ohälsa i tid och tydliggöra vikten av långsiktigt tänkande kring friskvård har företagets chefer och lokalt utsedda hälsoinspiratörer under 2014 deltagit i en serie heldagsföreläsningar kring ämnen som psykosocial hälsa, hur man motverkar stress och vad man bör tänka på vid skiftarbete.

– Förutom fakta och forskning kring hälsa har deltagarna fått verktyg för medarbetarsamtal kring hur man håller sig frisk och mår bra, säger Jenny Ångström.

En genomförd arbetsmiljöenkät bland chefer med personalansvar har lett till åtgärder i den pågående organisationsutvecklingen och de som uppfattade sin stressnivå som hög har erbjudits att delta i ett särskilt program inom företagshälsovården.

Aktiva chefer en sporre

Vilka positiva effekter hälsosatsningen har gett går inte att påvisa ännu.

– Normalt tar det något år innan en satsning som denna syns i sjukfrånvaron. Vad vi redan nu ser är betydelsen av ett aktivt och engagerat ledarskap för att sporra medarbetarna till att satsa på sin egen hälsa.

Målet är att alla medarbetare ska få möjlighet att ta del av föreläsningarna kring hälsa och friskvård under 2015.

Talangprogram för blivande chefer

Vem leder SOS Alarms verksamhet i morgon? Med ett internt talangprogram hoppas företaget fånga upp potentiella framtida chefer. Intresset är stort och efter en omfattande urvalsprocess kunde 14 medarbetare starta programmet 2014.

Målet med satsningen Talangprogrammet är både att behålla duktiga medarbetare och att hitta framtida chefer. Betydligt fler ville delta än det fanns plats till och rekryteringsprocessen var omfattande. Förutom CV och en personlig motivering till varför medarbetaren ansåg sig mest lämpad krävdes en rekommendation från närmaste chef. Efter ett första internt urval togs processen över av Rekryteringsmyndigheten, som också testar alla operatörer, sjuksköterskor och chefer innan de anställs på SOS Alarm. Av 60 ansökningar blev 14 medarbetare antagna till programmet som sträcker sig över ett och ett halvt år och innefattar totalt 15 utbildningsdagar.

– Deltagarna kommer från hela landet och har rekryterats från alla avdelningar. De är operatörer, ekonomer, sjuksköterskor och kvalitetsutvecklare, exemplifierar Chef HR-support Jenny Ångström.

Bollplank för viktiga frågor

Förutom att jobba med de talanger som utmärker ett bra ledarskap, drillas deltagarna i kreativt tänkande kring den egna verksamheten.

– Gruppen får också vara bollplank i aktuella frågeställningar, som hur vi kan korta våra svarstider eller få en säkrare positionering. Det är ett bra sätt att skapa engagemang kring företagets alla verksamhetsområden. Positivt är också det nya interna nätverk som skapas genom Talangprogrammet i och med att deltagarna kommer från hela landet och från olika verksamhetsområden. Det stärker oss som företag. Största utmaningen är alltid att hitta rätt person med rätt egenskaper för rätt jobb. Förhoppningsvis kan vårt nya ledarskapsprogram ge bra vägledning, säger Jenny Ångström.

Sedan Talangprogrammet startade i september 2014 har redan tre av deltagarna fått nya cheffroller. I början av 2015 startar rekryteringen för en andra omgång av programmet.

En utmaning att hitta rätt medarbetare

Det är många som vill jobba på SOS Alarm. Utmaningen ligger i att rekrytera personer med de rätta egenskaperna och att sedan behålla dem. Under 2014 har SOS Alarm anställt cirka 225 nya medarbetare.

Den ökade arbetsbelastningen har gjort att SOS Alarm under 2014 storsatsat på rekrytering av framför allt operatörer och sjuksköterskor.

– Det är ingen tvekan om att SOS Alarm är en attraktiv arbetsgivare. Vi får in väldigt många ansökningar både till operatörstjänster och specialisttjänster. Det är bara sjuksköterskor som är svåra att locka. Vi har i annonskampanjer sagt: ”Det spelar ingen roll vem du är utan vad du kan bli”, vilket är helt sant, viktigast är att hitta personer med de rätta egenskaperna, säger Jenny Ångström, Chef HR-support, SOS Alarm.

För att bli operatör är grundkravet några års yrkeserfarenhet, minst gymnasieutbildning, goda kunskaper i engelska och svenska samt svenskt medborgarskap. 100 ansökningar kan leda till att 25 kallas till informationsträff och resultera i en till två anställningar.

Viktigt att vårda befintlig personal

Under 2014 har SOS Alarm huvudsakligen anställt operatörer, men bara ett fåtal sjuksköterskor. I snitt tar 20-26 veckor innan en nyanställd på SOS-central kan arbeta självständigt efter avslutad utbildning och handledningstid. Personalbrist är alltså inget som kan åtgärdas över en natt. Att sedan kunna behålla utbildad personal är därför minst lika viktigt.

– Vi följer upp alla som slutar och vi vet att skälet ofta är arbetstiderna. Under 2014 då vi haft ett sådant högt tryck har många fått jobba mer än varannan helg vilket sliter hårt eftersom återhämtningen blir lidande, säger hon.

För att attrahera fler sjuksköterskor har SOS Alarm använt sig av annonskampanjer både i traditionella och sociala medier. Även schemaläggning och arbetstider har ändrats för att göra arbetet på centralerna mer konkurrenskraftigt. I dag arbetar sjuksköterskorna endast var tredje helg, men rekryteringen har inte varit framgångsrik nog att uppfylla kraven från de landsting som har avtalat om att det ska vara sjuksköterskor som bedömer alla vårdärenden.

Utredning om skillnader i vårdbedömning

I flera landsting sköter istället SOS-operatörerna den primära prioriteringen och utalarmeringen och kopplar vid behov över samtalet till någon av de sjuksköterskor som finns i tjänst. Under 2014 har SOS Alarm i samarbete med Karolinska institutet i Stockholm utrett om det är någon skillnad i larmcentralens och ambulanspersonalens bedömning om utalarmeringen görs av en SOS-operatör, en undersköterska eller av en sjuksköterska. Flera landsting deltar i undersökningen, vars resultat kommer att presenteras under 2015.

Teknik

Effektivare kommunikation med färre system

Under 2014 har fokus för SOS Teknik varit kvalitet och stabilitet. Allt för att säkra kontinuiteten och ytterligare minimera störningar i verksamheten.

För att samhälls- och säkerhetstjänsterna ska kunna hanteras på ett tryggt sätt är kraven på tillgänglighet extremt höga för SOS Alarm. SOS-centralerna är sammankopplade med varandra genom den digitala teknikplattformen Zenit. Ett av teknikprojekten under 2014 har varit att få en stabilare teknik och att underlätta både felsökning och uppdatering av programvaran.

– Detta har vi åstadkommit genom att reducera antalet system och databaser som kommunicerar och uppdaterar varandra. I praktiken har vi stängt datahallen i Sundsvall och koncentrerat all vår teknik till Stockholm och Göteborg, säger Per Palm, Teknikchef, SOS Alarm.

Förutom ökad effektivitet innebär färre datahallar ekonomiska besparingar i form av ett minskat antal licenser och färre telefonanslutningar.

Går över till IP-telefoni

– Vår nästa utmaning är att gå över till IP-telefoni, vilket ger oss möjlighet att ta emot mer information, såsom bilder, filmer och snabbare positionering. Tester av detta är planerade under 2015. Under 2014 har också det interna ärendehanteringssystemet för felsökning och teknikutrust effektiviserats med ny mjukvara och nya rutiner. Processerna har flyttats över till Microsoft Dynamics, vilket under 2015 kommer att bli ett gemensamt system även för den externa kundsupporten inom verksamhetsområdena Alarm och Beredskap och Säkerhet och Jourtele. Även den nationella produktionsledningen (NPL) har under 2014 flyttat över sina processer för felanmälan till Microsoft Dynamics.

– Vi har arbetat mycket för att förbättra våra interna processer, med allt från beställning till leverans. Målet är ett mer tjänsteorienterat synsätt som gör tekniken mer tillgänglig, säger Per Palm.

Fokus på framtidens teknik

Tekniken är en grundförutsättning för att samhälls- och säkerhetstjänsterna ska fungera. För att på bästa sätt dra nytta av teknikens möjligheter är det dags att ändra synsätt, anser Per Palm, Teknikchef, SOS Alarm.

Den klassiska bilden av SOS Alarms verksamhet är en SOS-operatör som svarar på ett 112-samtal. Frågor ställs, information samlas in och med teknikens hjälp aktiveras de samhällsresurser situationen kräver.

– Som teknikansvarig är det min huvudsakliga uppgift att se till att den delen av verksamheten fungerar och dessutom se till att tekniken utvecklas i samma takt som företaget behöver nya funktioner. Men vi ska också vara så innovativa att vi kan bidra till och vara proaktiva i utvecklingen, säger Per Palm.

Han vill se ett nytänkande kring den moderna teknikens möjligheter. Teknik är inte bara en förutsättning för att operatören ska kunna utföra sitt arbete. Tekniken i sig är en resurs som innehåller en stor mängd underutnyttjad information och kunskap.

– Vår leverans är inte enbart vad en operatör gör. Det kan lika gärna vara en informationstjänst, en tekniktjänst eller en kompetens. Med ett nytt synsätt på teknik kan vi hitta nya sätt att utveckla och bredda vår verksamhet, anser Per Palm och lyfter fram två bra exempel:

– Samverkanswebben och händelseinformation är två olika sätt att informera våra kunder om pågående händelser. Efterfrågan på denna typ av tjänster är stor och här kan vi utveckla vidare.

Operativ plattform 2020

När tekniken i dag utvecklas i allt snabbare takt är det viktigt att förstå hur detta påverkar oss och hur vi på bästa sätt kan utnyttja den nya teknikens möjligheter.

– Det handlar om molntjänster, mobilitet, självbetjäning och olika tekniker för automatisering. Telefoni är till exempel på väg att bli en programvara på nätet istället för en fysisk växel. Gör vi detta rätt så kan vi tillgodose våra kunders behov ännu bättre framöver.

Det nya projektet Operativ plattform 2020 har fokus inriktat på framtiden och på hur tekniken ska kunna möta verksamhetens behov på fem års sikt.

– Vi ser redan tydligt att våra två verksamhetsområden – Alarm och Beredskap och Säkerhet och Jourtele – har väldigt olika behov och samtidigt är beroende av varandra. Här gäller det att hitta modeller och teknik som breddar samarbetsytan och samtidigt låter de respektive verksamheterna utvecklas efter sina behov. Kan båda gynnas i en gemensam plattform eller behöver vi utveckla två teknikplattformar?

Frågan om SOS Alarms framtida teknikplattform håller på att utredas och en plan för strategiska investeringar ska presenteras under 2015.

Smartare adressökning

Den nya smarta adressökningen som infördes 2012 har under 2014 helt ersatt det gamla systemet. Fördelarna är många och underlättar för SOS-operatörerna när inringarna kan ha svårt att ge exakt adress.

I drygt ett år har de olika systemen för adressökning använts parallellt, men nu har man helt lämnat det gamla systemet för adressökning. Med det nya systemet kommer nya sökfinesser. Förutom traditionell adressökning kan operatörerna gå på "populärnamn", de namn som folk använder på en plats fast den inte formellt heter så.

– När kommunerna varje månad lägger upp adresser till nybyggda områden eller på gator som bytt namn kan de samtidigt lägga in populärnamn. Det gör att en operatör till exempel kan skriva in Paris i Mariestad och så kommer det upp en adress till en fastighet, förklarar Kent Ring, Projektledare och Systemförvaltare, SOS Alarm.

Var ligger Läppstiftet?

SOS-operatörerna kan också meddela Kundsupport 112 och be dem lägga in egna så kallade synonymer i systemet så att en sökning på "Läppstiftet" blir höghuset vid Lilla Bommen i Göteborg och "Plattan" blir Sergels torg i Stockholm.

– Dessutom hjälper systemet till om det är svårt att höra på grund av att någon sluddrar eller kanske bryter på ett annat språk, eller om adressen helt enkelt är svår att stava till. Om operatören gör ett mellanslag där något är osäkert föreslår systemet olika alternativ, vilket är jättebra. Försök att få en stressad eller berusad person att bokstavera Corfits Beck-Friis gata i Trelleborg till exempel, säger Kent Ring. Den nya smartare adressökningen kan också hantera gatunummer som saknas eller om inringaren blandar ihop olika stadsdelar.

– Sökningarna hanteras då som felstavningar och systemet förslår olika alternativ. I fallet med fel gatunummer kommer det upp ett gatunamn och en kommun. Om en gata inte finns i den stadsdel som angivits görs sökningen efter samma gatuadress i hela kommunen.

Hittar "points of interest"

Genom att SOS Alarm även köper kartor från Navteq kan operatörerna lokalisera adresser med hjälp av över 30 000 olika "points of interest" vilket gör att nödställda kan beskriva var de befinner sig genom att till exempel peka ut en hamburgerkedja eller en bensinmack i närheten.

– Under 2014 har vi också ändrat vår in-zoomning och börjar nu vid skalan 1:25 000, allt för att minimera risken för sökning på fel ort. På så vis blir det lättare för operatören att se vilken ort adressen finns på och säkerställa att orten är den rätta, vilket är viktigt med tanke på att många gatunamn finns på flera platser.

Effektiv och korrekt adressökning är viktig för hela larmkedjan. Genom samarbetet i Lantmäteriets så kallade Blåljusgrupp driver SOS Alarm frågan om att kommunerna ska registrera alla adresser i sina system, vilket gör att de automatiskt kommer med på Lantmäteriets karta. Det skulle innebära att även de adresser som saknar adresspunkter,

alltså bostäder eller andra fastigheter blir sökbara. I dag finns bara så kallade belägenhetsadresser markerade.

– I Ullared blev en kvinna påkörd vid en återvinningsstation och våra operatörer kunde inte hitta adressen eftersom det inte var en belägenhetsadress och därmed inte fanns i vårt system. Så kan vi inte ha det. Folk cyklar omkull i Slottsskogen i Göteborg också även om ingen bor där, konstaterar Kent Ring.

Lättare att hitta i nya SOS-kartan

Under 2014 driftsattes den nya SOS-kartan. Den innehåller fler detaljer vilket underlättar operatörernas arbete. Huskroppar och husnummer är tydligare markerade och färgskalan har anpassats för att det ska bli lättare att zooma in.

En viktig och efterlängtd förbättring, säger Kent Ring, Projektledare och Systemförvaltare, SOS Alarm, om den nya SOS-kartan som driftsattes i juni 2014. Förebilden kommer från den så kallade Skånekartan, där alla kommuner i Sveriges sydligaste landskap gick samman för att skapa en mer detaljerad karta med alla fastigheter markerade.

– Ryktet spred sig bland våra operatörer och alla ville ha en ”Skånekarta” fast över hela landet. Det tog mer än ett år, men nu finns den på plats, säger Kent Ring.

Fördelarna är många och i den nya kartan ingår även fastighetskartan. Lantmäterikartans färgskala har dämpats för att det ska bli lättare för ögat att följa när kartbilden zoomas in. På detaljnivån syns huskropparnas egentliga form och för att öka möjligheten att säkerställa adressen står husnumret på respektive fastighet. Dessutom följer mer information med vid in-zoomning mellan olika skalintervall.

– Tidigare fanns vägavfarter bara med i vissa skalor. Nu visas trafikplatsen i klartext i fler skalintervaller på detaljerad nivå, vilket är något våra operatörer bett om.

Den nya SOS-kartan har tagits fram i samarbete med företaget Carmenta som ligger bakom programmet ResqMap. Operatörerna kan i dag använda tre olika kartor: Lantmäteriets karta, SOS-kartan och Navteqs karta. Förutom att kartorna visar kartinformation på olika sätt kan viss information som saknas på en karta finnas på en annan. Kartorna uppdateras också vid olika tidpunkter, vilket gör att de ytterligare kompletterar varandra.

– Sedan vi 2011 gick med i Geodata-samverkan, som ger oss tillgång till kartmaterial från alla svenska myndigheter, har vi även fått möjlighet att använda oss av flygfoton. Vårt mål är att flygfoton ska bli tillgängliga för operatörerna under 2015, säger Kent Ring.

Uppdatering tar lång tid

Kartsystemet på SOS Alarm måste alltid fungera. Att ha alla kartor på en server är därmed uteslutet och varje operatörsbord måste ha allt kartmaterial i sin dator.

– Det innebär att uppdateringen av kartmaterialet tar lång tid, i dagsläget en och en halv månad. Vår utvecklingsavdelning tittar på olika lösningar och vi hoppas att redan under 2015 kunna öka antalet uppdateringar av respektive kartlösning från två till fyra gånger om året, säger Kent Ring.

Många förbättringsförslag har kommit fram under interna ”kartbrukardagar” med operatörer från hela landet, något som Kent Ring hoppas ska bli en regelbunden mötesplats för problemlösning och förbättring av karta och adressökning. Kartbrukardagarna har också varit ett bra forum för den grupp som arbetat med att förbättra positioneringen.

Säkrare positionering med ny metodik

Under 2014 har SOS Alarm arbetat fram metoder för att minimera risken för att en räddningsinsats skickas till fel adress. Även om antalet felpositioneringar kan räknas i promille är målet att bygga bort så många potentiella risker som möjligt.

Det är väldigt ovanligt att en ambulans eller räddningstjänst skickas till fel adress.

– Sådana händelser kan räknas i hundradels promille av de 112-samtal SOS Alarm tar emot. Men i min värld är alla avvikelser viktiga, även de som inte får konsekvenser för tredje man, säger Magnus Raask, Affärsutvecklare på SOS Alarm och den som har lett projektgruppen Säkrare positionering.

Hans första uppdrag var att skaffa en samlad bild av alla avvikelser på positionering för att se vilka åtgärder som krävs för att komma närmare SOS Alarms nollvision, ett arbete som inleddes i slutet av 2013.

Förbättrad adressökning

Alla avvikelser har oberoende av storlek eller konsekvens sammanställts för att få överblick och kontroll över orsakssamband och för att kunna ta fram ännu säkrare metoder för positionering.

Detta ledde redan tidigt fram till ett par snabba förändringar som förbättrade adressökningen, som att zoomningen av kartan börjar så långt ut att ortnamnet är synligt. Det kan vara avgörande om exempelvis samma gatunamn finns i två grannkommuner.

– Ett larm kan ha kommit in via en mobilmast i Stockholm fast ärendet finns på Klippgatan i grannkommunen Solna. Eftersom Klippgatan även finns i Stockholm är det viktigt att säkerställa att sökningen görs i rätt kommun – både genom att fråga inringaren och identifiera kommun, ort eller stadsdel på kartan. Liknande problem kan uppstå när exempelvis en telefonväxel signalerar fel kommun. Alla telefonsamtal åtföljs normalt av ett abonnentnummer, så kallad A-identitet, som utöver andra identitetsuppgifter anger vilken kommun ett samtal kommer ifrån. Dessa uppgifter från teleoperatörerna kan ibland vara felaktiga.

– Är inringaren osäker kan operatören fråga efter landmärken, som kyrkor eller restauranger, för att med kartans hjälp kontrollera positioneringen.

Mall för avvikelser

Metodiken har utvecklats i samarbete med SOS-skolan för att nya operatörer tidigt ska lära sig att ställa rätt frågor och på bästa sätt använda de hjälpmedel för adressökning som finns.

Medarbetarna på SOS-centralerna har tränats i sökmetodiken för säker positionering både genom e-learning och praktik. De vanligaste felorsakerna och hur man bäst ska undvika dem har tagits upp på arbetsplatsträffar.

– Vi har också skapat en mall för positioneringsavvikelser så att vi kan ta reda på vad som hänt och varför för att undvika att det upprepas, säger Magnus Raask.

Många projekt på tekniskt utvecklingscenter

Genom utvecklingscentret Tucap arbetar SOS Alarm för att förbättra tekniken för ambulansalarmering och -dirigering. Flera nya funktioner har utvecklats och några har testats under 2014.

Målet med samverkansprojekt inom Tucap är att hitta metoder som kan göra ambulanssjukvårdens utryckningsprocess snabbare och mer träffsäker. Fokus är att hitta gemensamma sätt att kommunicera och hantera information som förbättrar vården av patienten, från larmet till 112 till ankomst till rätt sjukhus.

- Tillsammans med bland annat Västra Götalandsregionen har vi testat olika teknislösningar för att se vad som är användbart och vad vi kan föra in i vår produktion och erbjuda våra kunder, säger Per Palm, Teknikchef, SOS Alarm.

Under 2014 har Tucap utvecklat och testat följande koncept:

- **AutoDir.** Förberedelser har gjorts för att kunna testa en funktion för automatisk ambulansdirigering på SOS-centralen i Göteborg. Avsikten är att jämföra resultaten mellan manuell dirigering och automatisk dirigering avseende tider och även hur dirigenterna uppfattar funktionen.
- **OptiRes.** Tucap har utvecklat en app för mobiltelefonen för utalarmering av sjukvårdsutbildade frivilliga som kan göra en första insats i väntan på ambulans. De frivilliga kommer under våren 2015 att larmas via appen från SOS Alarms central i Östersund och innefattar frivilliga i Västerbottens län.
- **Uppdragsbarometer.** I samverkan med Linköpings universitet genomfördes 2011–2013 projektet Prognostiserat läge. Under 2014 testades modellen som visar aktuell och prognostiserad ambulansbelastning i en region, vilket ger ansvariga för ambulansdirigeringen ett verktyg för bättre överblick och ökad framförhållning.
- **Bild- och videoanalys.** Under 2014 har det fortsatt undersökts hur bilder eller videoklipp från en olycksplats kan underlätta beslutet av vårdprioritering.
- **ÅSA III** (Återkoppling Ambulans) har påbörjats tillsammans med ambulansentreprenörerna i Region Skåne, Hallands, Jönköpings och Örebro län. I projektet jämförs och analyseras hur väl en patients vårdbehov stämmer överens med SOS-operatörens bedömning.

Tucap (Tekniskt Utvecklings Center Alarmeringstjänster och Prioritering) är ett utvecklingscenter som startades 2010. SOS Alarm är huvudaktör som driver och utvecklar centret i samarbete med Lindholmen Science Park och andra partners. Styrgruppen består av representanter från SOS Alarm, Västra Götalandsregionen, Västerbottens läns landsting och Lindholmen Science Park.

SOS Alarms dotterbolag YouCall

YouCall Sverige AB

SOS Alarm bedriver verksamhet genom sitt dotterbolag YouCall Sverige AB.

Människor, avancerad telekommunikation och djup integration i kundens IT-system är tre huvudkomponenter i YouCalls verksamhet. YouCall har en viktig roll i att komplettera SOS Alarms tjänster, inte minst avseende det nya informationsnumret 113 13. YouCall Sverige AB är ett av de ledande kontaktcenterföretagen inom telefoni på distans och kundtjänst med kunduppdrag över hela Sverige. En viktig del i YouCalls verksamhet är rollen mot centrala myndigheter – att samordna, administrera samt koordinera uppdrag av varierande slag.

YouCalls grundtjänster är:

- Servicedesk – Agera telefonist på distans med full integration i kundens egna växel.
- Helpdesk – Erbjuder kundtjänst åt olika kunder med hög integrationsförmåga i uppdragsgivarens processer.
- Infodesk – Vara den personliga rösten och hjälpen i 24-timmarsmyndigheten till kommuner, statliga verk och landsting.
- YouCall ägs av SOS Alarm till 70 procent samt av Piteå kommun genom Piteå Näringsfastigheter AB till 30 procent.
- YouCall omsatte 2014 27,2 mkr.

Hållbarhetsredovisning 2014

SOS Alarms Hållbarhetsredovisning 2014

Hela SOS Alarms verksamhet handlar om att bidra till en hållbar utveckling, vare sig det gäller samhällets krisberedskap, våra kunder, enskilda nödställda, våra medarbetare eller våra ägare. Att ta ett övergripande samhällsansvar ligger i linje med SOS Alarms mission; ”Att arbeta för ett tryggare samhälle”. Målen för vårt hållbarhetsarbete avviker inte från våra övriga verksamhetsmål och därför har vi också sedan 2011 års redovisning integrerat vår hållbarhetsredovisning i vår årsberättelse. Se våra mål och strategier sid 4-10.

Eftersom SOS Alarm är ett av staten delägt bolag följer vi GRI:s (Global Reporting Initiative) riktlinjer. Redovisningen avges enligt GRI: S nivå C+, vilket bland annat innebär att den granskas av externa revisorer. Via GRI-index hittas återfinns de enligt GRI efterfrågade uppgifterna.

Ur ett väsentlighetsperspektiv väger de sociala hållbarhetsaspekterna tyngst i dialogen med våra intressenter. Ett stort fokus finns på medarbetarna eftersom de är vår viktigaste resurs och nyckeln till hur väl vi lyckas med vårt uppdrag.

Bakgrund

SOS Alarm har avgett en Hållbarhetsredovisning av sin verksamhet sedan verksamhetsåret 2008. Eftersom SOS Alarm är ett av staten delägt bolag följer vi GRI:s (Global Reporting Initiative) riktlinjer. Redovisningen avges enligt GRI: S nivå C+, vilket bland annat innebär att den granskas av externa revisorer. Rapporten har sedan verksamhetsåret 2011 integrerats i SOS Alarms Årsberättelse. Årsberättelsen som innehåller såväl årsredovisning och hållbarhetsredovisning för 2013 publicerades på www.sosalarm.se den 31 mars 2014. Av miljöhänsyn finns redovisningen från och med verksamhetsåret 2013 endast att finnas tillgänglig på www.sosalarm.se. 2014 års redovisning publiceras på vår hemsida den 31 mars 2015.

GRI:S riktlinjer: www.globalreporting.org.

Information och kontakt: eva.karin.lilja@sosalarm.se

Avgränsningar:

Hållbarhetsredovisningen är i huvudsak avgränsad att gälla moderbolagets som utgör 98 % av koncernens verksamhet. Det har konstaterats att det inte är motiverbart att bryta ut hållbarhetsaspekter i SOS Alarms verksamhet i en separat redovisning då hela verksamheten handlar om att bidra till ett hållbarare samhälle. För att skapa en bredare förståelse för bolagets mission, vision och pågående verksamhet integreras därför från och med verksamhetsåret 2011 hållbarhetsredovisningen med årsredovisningen och publiceras som ”Årsberättelse från verksamheten.

SOS Alarms intressentdialog:



2013 gjordes ett omtag via workshops som inkluderade de flesta delar inom företaget och där hänsyn togs till vad som framkommit i dialog med våra intressenter. Arbetet stämde även av i koncernstyrelsen. SOS Alarms verksamhet bygger på samverkan såväl externt som internt. Därför finns upparbetade kanaler för dialog med de olika intressentgrupperna. Syftet är att vara lyhörd för de olika gruppernas förväntningar på verksamheten och dess utveckling. Exempel på forum och kanaler för SOS Alarms intressentdialog är:

- 112-rådet bildades av SOS Alarm 20 november 2002 efter samråd med Regeringskansliet. I rådet, som är en mötesplats för strategisk samverkan, ingår företrädare för myndigheter och organisationer som samarbetar med SOS Alarm kring nödnumret 112. Rådet har till uppgift att fortlöpande vara förslagsställare, rådgivare och referensorgan till SOS Alarm vad avser SOS-tjänstens funktion, utformning och utveckling. I 112-rådet behandlas bland annat utvecklingen av SOS-tjänsten, utbildning och kompetenskrav, utvärdering, kvalitetsmätning och nyckeltal, information, teknisktöd, EU och internationell samverkan samt framställningar och redovisningar till Regeringskansliet.
- Lokala och Regionala kvalitets- och utvecklingsgrupper med räddningstjänsten.
- Vårdrådet – kvalitets- och utvecklingsgrupp med representanter från flertalet landsting.
- Deltagande i olika politiska och branschforum
- Deltagande i europeiska samarbetsorgan

- Nöjd Kund undersökningar
- Styrelsemöten
- Företagsråd – samverkansforum med fackliga representanter
- Arbetsplatsträffar
- Medarbetarenkäter
- Intranät
- Webb
- Sociala medier såsom Facebook och Twitter

Utöver detta så överlämnades utredningen avseende samhällets alarmeringstjänst till regeringen den 29 april 2013. Därefter har remissvar inkommit från samtliga instanser vilket utgör en diger sammanställning över omvärldens förväntningar på vår verksamhet. Vilka konsekvenser och beslut som kommer att fattas utifrån utredningen är ännu oklart men oavsett vilket förväntas det få stor påverkan på vår verksamhet.

Övergång till ny standard

Under 2015 kommer SOS Alarm att övergå till ny generation av standarden - GRI G4. Förhoppningen är att detta bättre kommer att passa för beskrivning av SOS Alarms verksamhet ur ett hållbarhetsperspektiv. Framför allt vad gäller att samordna verksamhetsmål med redovisning av relevanta indikatorer.

GRI - Indikatorer

EC1 - Direkt tillskapat ekonomiskt värde	2014	2013	2012	2011	2010
Intäkter	956	872	864	842	823
Fördelat ekonomiskt värde:					
Rörelsekostnader	346	309	325	310	297
Löner och ersättningar till anställda	509	472	496	459	469
Betalning till finansörer	0	0	0	8	8
Betalning till den offentliga sektorn	-7	7	-2	2	1
Investeringar i samhället	0	0	0	0	0
Totalt fördelat ekonomiskt värde	848	788	819	780	775
Behållet ekonomiskt värde	107,9	83,8	45,3	62,2	47,9

En stor del av det ökade ekonomiska utrymmet som skapats av framför allt en extra ersättning om 20 MSEK kopplat till 112-avtalet har under 2014 satsats på att öka bemanningen. Därav har löner och ersättningar ökat kraftigt. Satsningen på att stärka bemanningen fortsätter och därför kommer en stor del av behållet ekonomiskt värde att fortsatt satsas på medarbetarna. SOS Alarms investeringar i materiella anläggningstillgångar 30 MSEK (28) ingår inte i uppställningen under rubriken "Investeringar i samhället" utan är istället en del av "Behållet ekonomiskt värde". Enligt GRI:s riktlinjer ska endast investeringar i samhällets infrastruktur som inte är av strategisk betydelse i den egna verksamheten klassificeras som investeringar i samhället. Noteras bör dock att bolagets investeringar till absolut övervägande del är till för att stärka bolagets samhällsuppdrag och därför är av absolut samhällsintresse. Samtliga belopp i redovisningen är hämtade från den externa årsredovisningen.

EC3-Pensionsavsättningar

SOS Alarm gör inte avsättningar i balansräkningen för pensioner utan betalar premier till pensionsinstitut vilka kostnadsföres direkt i resultaträkningen. SOS Alarm följer ITP-planen. Åtaganden för ålderspension och familjepension för tjänstemän tryggas genom en försäkring i Alecta. Detta är en plan som omfattar flera arbetsgivare. Alectas överskott kan fördelas till försäkringstagarna och/eller de försäkrade. Vid utgången av 2014 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån till preliminärt 144 procent (149). Den kollektiva konsolideringsnivån utgörs av marknadsvärdet av Alectas tillgångar i % av försäkringsåtagandena beräknade enligt Alectas försäkringstekniska beräkningsantaganden. Det förekommer såväl avgiftsbestämda som förmånsbestämda pensionsplaner. För anställda födda 1979-01-01 eller senare är pensionsplanen avgiftsbestämd (ITP1-planen). För anställda födda före 1979-01-01 gäller ITP2-planen vilken är förmånsbestämd. Anställda med en högre årsinkomst än 10 inkomstbasbelopp kan göra individuella val avseende det frilagda beloppet (ITPK). Denna del är avgiftsbestämd.

MSEK (koncernen)	2014	2013	2012	2011	2010
Pensionskostnader	32	26	27	26	31

PR9 Finansiellt värde av väsentliga böter som resultat av att lagar och förordningar inte följts gällande tillhandahållande av företagets tjänster (avser koncernen)*

SOS Alarm har liksom tidigare år inte betalat eller blivit ålagda att betala böter till följd av att lagar och förordningar inte följts gällande tillhandahållande av företagets tjänster.*

SO8 Det ekonomiska värdet av betydande böter och totala antalet ickemonetära sanktioner som följd av lagöverträdelser *

Inga böter eller ickemonetära sanktioner har utgått till följd av lagöverträdelser under 2014.

EN28 Böter och sanktioner till följd av brott mot miljölagstiftning (avser koncernen). *

SOS Alarm har liksom tidigare år inte betalat eller blivit ålagda att betala några böter till följd av brott mot miljölagstiftning.

LA1 Totalt antal medarbetare per typ anställning och region (avser moderbolaget).

SOS Alarms verksamhet bedrivs endast i Sverige och kan i princip bedrivas utan geografiska hänsyn varför ingen uppdelning gjorts på regioner. I redovisningen ingår ej inhyrda medarbetare då detta endast förekommer undantagsvis. SOS Alarm strävar efter att i möjligaste mån bemanna med tillsvidareanställd personal. På grund av större belastning beroende på ökade volymer av skarpa 112-samtal men också beroende på återtagandet av uppdraget att prioritera och dirigera ambulanser för fyra landsting har stora insatser gjorts för att rekrytera nya medarbetare. Därav ökningen av antalet tillsvidareanställda med 7 % från utgången av 2012 till utgången av 2014.

Antal anställda vid utgången av året	2014			2013			2012		
	Heltid	Deltid	Totalt	Heltid	Deltid	Totalt	Heltid	Deltid	Totalt
Tillsvidareanställda	792	114	906	741	113	854	730	116	846
Visstidsanställda	21	3	24	2	3	5	49	5	54
TOTALT	813	117	930	743	116	859	779	121	900

LA2 Total personalomsättning per åldersgrupp, kön och region (avser moderbolaget)

Personalomsättningen 2014 minskade med 3 % från 20 till 17 %. Bortser man från uppsägningar på grund av arbetsbrist så uppgår personalomsättningen till 16 %. Målet är att till 2015 nå 11 % personalomsättning. Ökad belastning och den allmänna bristen på sjuksköterskor på arbetsmarknaden bidrar till att öka rörligheten. Detta har föranlett att stort fokus riktas mot att finna bakomliggande orsaker och att vidta åtgärder för att göra SOS Alarm till en attraktiv arbetsplats.

Personalomsättningen har minskat med 3 % mot 2013.

Personer som slutat sin anställning under året	2014			2013			2012		
	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
< 30 år	5	13	18	6	9	15	4	14	18
30-49 år	36	72	108	35	81	116	40	70	110
< 50 år	12	22	34	12	29	41	15	23	38
TOTALT	53	107	160	53	119	172	59	107	166

Antalet anställda per den 31 dec.**	2014			2013			2012		
	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
< 30 år	44	85	129	26	51	100	32	56	88
30-49 år	209	362	571	183	313	549	214	378	592
< 50 år	94	136	230	85	122	210	87	133	220
TOTALT	347	583	930	294	486	859	333	567	900

Personalomsättning i procent*	2014			2013			2012		
	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt	Män	Kvinnor	Totalt
< 30 år	11	15	14	23	18	15	13	25	20
30-49 år	17	20	19	19	26	21	19	19	19
< 50 år	13	16	15	14	24	20	17	17	17
TOTALT	15	18	17	18	24	20	18	19	18

*personalomsättning=personer som slutat under året i förhållande till antalet anställda vid årets utgång.

** Antalet anställda i denna redovisning inkluderar sådana som är frånvarande på grund av tjänstledighet och sjukdom. Dessa är om inte ersättning utbetalas av företaget exkluderade i årsredovisningen.

LA4 Procent av medarbetare som omfattas av kollektivavtal *

Samtliga medarbetare omfattas av kollektivavtal

LA7 Skadefrekvens, arbetsrelaterad sjukdom, frånvarodagar och totalt antal arbetsrelaterade dödsfall (avser koncernen) *

Under 2014 finns ingen frånvaro på grund av konstaterad arbetsskada. Ej heller finns några arbetsrelaterade dödsfall.

HR4 Antal fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder *

Under 2014 har inga anmälningar skett till diskrimineringsombudsmannen avseende kränkande särbehandling.

HR5 Rätt till fackanslutning och kollektivavtal (avser koncernen) *

Samtliga anställda har rätt till fackanslutning och kollektivavtal.

*För samtliga indikatorer är utfallet 2014 identiskt med 2012 och 2013

Stockholm den 12 mars 2015

På uppdrag av SOS Alarms styrelse



Johan Hedensjö
Verkställande direktör

Års- och koncernredovisning 2014

Förvaltningsberättelse

Ägarförhållanden, verksamhet och koncernstruktur

SOS Alarm ägs till 50 % av svenska staten och till 50 % av Sveriges Kommuner och Landsting via SKL Företag AB. Koncernen består av moderbolaget SOS Alarm Sverige AB samt dotterbolaget YouCall Sverige AB. Genom SOS Alarms centrala roll i samband med nödsituationer utgör bolaget en viktig länk i samhällets krisberedskap.

Genom nödnumret 112 når medborgaren samtliga samhällets hjälpresurser med ett enda samtal.

Genom de 14 SOS-centralerna lokaliserade från Luleå i norr till Malmö i söder sköter SOS Alarm larmmottagning och åtgärdsstyrning i samarbete med ambulanssjukvård, kommunal räddningstjänst, polis, sjöräddning, fjällräddning, flygräddning m fl. SOS Alarm ansvarar dessutom för prioritering och dirigering av flertalet av landets akutambulanser samt i vissa fall för samordning av liggande sjuktransporter. Utöver detta erbjuder SOS Alarm även andra typer av kundanpassade säkerhets- och jourtjänster som går att kombinera med SOS-tjänsten.

Sådana tjänster är t ex mottagning och handläggning av automatlarm, personlarm och jourtelefonförmedling.

Dotterbolaget YouCall Sverige AB:s verksamhet omfattar produktion och försäljning av telekommunikations- och telefonitjänster, ofta som ett komplement till moderbolagets samhällsuppdrag.

Organisation

Verksamheten har organisatoriskt varit indelad i fyra affärsområden utifrån kund- och tjänstestruktur. Dessa affärsområden stöddes av en produktionsorganisation uppdelad på tre geografiska områden samt en teknikorganisation och därutöver centrala stödfunktioner för marknad & kommunikation, HR, ekonomi samt VD-stab.

Under 2014 har en anpassning av organisationen skett för att bättre möta kunder uppdragsgivare och vad som framkommit i den av regeringen tillsatta Alarmeringstjänstutredningen. Ny organisationsstruktur infördes succesivt och gäller fullt ut från årsskiftet 2014/2015.

Förändringen innebär en uppdelning i två verksamhetsområden: Alarmering och Beredskap samt Säkerhet och Jourtele. Verksamhetsområdet Alarmering och Beredskap består av två affärsområden: 112, Krisberedskap och Räddning samt affärsområde Vård. Produktionen som tidigare varit gemensam delas upp på de två verksamhetsområdena. Alarmering och Beredskaps produktion sker fortsatt i de tre regionerna medan Säkerhet och Jourteles produktion koncentreras till två centraler: Sundsvall och Västerås. Till stöd för verksamheten finns en teknikorganisation samt centrala stödfunktioner i form av VD-stab, HR, Kommunikation och Public Affairs samt Ekonomi och Affärsstöd.

Affärsområden

112, Krisberedskap och Räddning

112 – Fokus på svarstider och osäkerhet kring finansiering

SOS Alarm ansvarar för nödnumret 112 inom Sverige. Staten har uppdragit åt SOS Alarm att svara för SOS-tjänsten och alarmeringstjänsten för den statliga räddningstjänsten. Uppdragen innebär samarbete med sjö-, flyg- och fjällräddning samt polisen. SOS Alarm har avtal med svenska staten via försvarsdepartementet avseende 112-tjänsten. Nu gällande avtal avseende ersättning för 112-tjänsten tecknades för perioden 2008-2011 och har därefter förlängts med ett år i taget. Nuvarande avtal omfattar 2015.

Grundersättningen uppgår 2014 liksom de föregående åtta åren till 178 MSEK. Därutöver tillkommer ersättning för informationsnumret "113 13" med 14 MSEK (14) samt 1,6 MSEK (1,6) för en SMS-tjänst för döva samt 25 MSEK för inrättande av ett sms-baserat befolkningsvarningssystem att komplettera tjänsten "Viktigt meddelande till allmänheten" samt 0,5 MSEK för ett speciellt journummer att använda vid barns försvinnande. Det har med andra ord inte skett någon uppräknings av grundersättningen på nio år vilket givetvis lett till att anpassningar i verksamheten tvingats fram. För 2014 erhöles dock en extra engångsersättning om 20 MSEK (0).

Enligt avtalet med staten ska medelsvarstiden ej överstiga 8 sekunder. Vi har inte uppnått svarstidsmålet de två senaste åren. 2014 uppgick den till 15,3 sekunder mot 2013 då svarstiden uppgick till 11,5 sek. Anledningen till förlängningen beror på flera orsaker. Det totala antalet inkommande 112-samtal har inte ökat över tiden men det är noterbart att antalet skarpa nödsamtal som kräver åtgärd ökat med 22 % från inledningen av 2010 till slutet av 2014. Ersättningen för 112-verksamheten har som beskrivits ovan varit konstant under åren 2006-2013 och inte utökats trots ökade lönekostnader. Detta i kombination med en förlorad upphandling avseende ambulansprioritering och dirigerings för fyra landsting från november 2011 ledde till besparingskrav i verksamheten. Tre centraler stängdes under 2013. Oro uppstod i organisationen vilken ökades på av osäkerheter kring resultatet av den av regeringen tillsatta utredningen avseende svensk alarmeringstjänst. Sammantaget fick detta effekter i en ökad personalomsättning samtidigt som det varit mycket svårt att ersätta vakanser i tid. De fyra landsting som vi tappade under slutet av 2011 valde sedan att under 2013 avsluta samarbetet med den valda entreprenören i förtid. SOS Alarm kunde med det samhällsansvar vi har ej säga nej till frågan att återta uppdraget. Sedan december 2013 är uppdraget åter tillbaka hos SOS Alarm, vilket ställde ytterligare krav på ökad bemanning. Sammantaget fick detta följd effekter på svarstiderna. Flera åtgärder har vidtagits för att åstadkomma förbättring. Framför allt kraftfulla insatser avseende rekrytering och utbildning av nya medarbetare. Det har dock tagit oss nästan hela 2014 att få alla nyanställda på plats och få en balans på svarstider, resurser och behov. Alla snabba förändringar har påverkat arbetet och tydligt visat att vår verksamhet inte kan möta samhällets behov om vi inte har långsiktigt hållbara förutsättningar.

Krisberedskap

Informationsnumret 113 13 och ny funktion för ”Viktigt meddelande till allmänheten”

SOS Alarms uppdrag är kopplat till totalförsvaret och samhällets sårbarhet vid stora påfrestningar. Företagets framtida roll vid sådana händelser är att hjälpa kommuner, landsting, länsstyrelser och departement med larm, inkallning av personal, information och beslutsunderlag. Detta har medfört att resurser avsatts inom företaget för sådan tjänsteutveckling och för att klara det samordningsansvar som SOS Alarm har enligt 112-avtalet. Kris- och katastroftjänster har även utvecklats för företag och organisationer utanför den offentliga sektorn vilka därmed kan använda SOS Alarms speciella kompetens framför allt i inledande skeden av en kris.

Den 11 mars 2013 lanserades informationsnumret ”113 13”. Numret ska avlasta 112 och stödja såväl allmänhetens informationsbehov som myndigheters kriskommunikation. Syftet är att både kunna ge och få information när en allvarlig olycka inträffar eller när en krissituation uppstår. Tjänsten utvecklas i samråd med övriga berörda aktörer och i samverkan med MSB. Vikten av att ha ett informationsnummer vid sidan av 112 för mottagande och lämnande av information blev tydlig i samband med den stora skogsbranden i Västmanland. Genom att ersätta olika kommunala informationsnummer med 113 13 fick alla berörda tillgång till enhetlig och verifierad information. För framtiden är det viktigt att kännedomen om informationsnumret ökar hos såväl allmänhet som hos myndigheter.

SOS Alarm fick under våren 2013 statens uppdrag att bygga upp och införa ett nytt befolkningsvarningssystem innebärande ett nytt tekniskt system för att förmedla ”Viktigt Meddelande till Allmänheten” via mobil eller fast telefoni med SMS och/eller röstmeddelande. Fas 1 innebärande röstmeddelande till fast telefoni driftsattes i september. För full funktionalitet – för att nå alla mobiltelefoner inom ett visst område, krävs ändringar av kringliggande lagstiftning, vilket nu förbereds av regeringen. Behovet av en förändrad lagstiftning blev uppenbart i samband med skogsbranden i Västmanland. SOS Alarm hade för att underlätta för räddningsledningen etablerat en mobil enhet på plats i Ramsnäs. Tillsammans med räddningsledaren togs där beslut att testa systemet skarpt genom utskick av VMA via röstmeddelande och SMS till berörda i det drabbade området.

Räddning

Primärkommunerna anlitar SOS Alarm för alarmering av kommunal räddningstjänst. SOS Alarm har idag avtal tecknat med samtliga kommunala räddningstjänster i landet. Kvalitets- och utvecklingsarbetet i räddningstjänstprocessen är ett prioriterat område. Målet är att uppnå så kort och samtidigt korrekt handläggningstid som möjligt. Fokus ligger på att öka effektiviteten genom informationsdelning och kommunikationssamordning. I dialog med räddningstjänsten utvärderas larmprocessen, problem identifieras och olika metoder eller teknik föreslås för att förkorta handläggningstiden och öka kvaliteten i tjänsten. Ett omfattande projekt som påbörjats under året och som stödjer tjänsteutvecklingen i den riktning som ovan nämnts är Dynamisk Resurshantering (DRH), där man med hjälp av ny teknik kan samordna flera räddningstjänsters resurser utifrån deras geografiska läge. Detta kommer att förbättra och effektivisera räddningstjänsternas arbete.

Affärsområdet omsatte år 2014 387 MSEK (359).

Av affärsområdets omsättning utgör 214,5 MSEK (194,4) ersättning för alarmeringstjänsten enligt avtalet med staten.

Affärsområde Vård

Tjänsteområdet vård omfattar tjänster kopplade till ambulanssjukvården (prioritering, utlarmning och dirigerings av ambulanser). SOS Alarm har idag avtal med samtliga landets landsting.

Sedan 2013 har det skett förändringar innebärande intäktsförstärkningar och utökning av uppdrag inom affärsområdet. Vi har ett nytt utökat uppdrag för Stockholms Läns Landsting sedan slutet av 2013. Under året har förlängning av avtalen avseende prioritering och dirigerings av ambulanser skett med landstingen i Blekinge, Kalmar och Kronobergs län samt med landstingen i Halland och Skåne. Per årsskiftet 2013/14 förlängdes även avtalet med Västra Götalandsregionen.

Landstingen i Sörmland, Uppsala, Västmanland och Region Gotland beslutade att från och med den 1 december 2013 avsluta samarbetet med den entreprenör som från SOS Alarm tog över ansvaret avseende tjänsten prioritering och dirigerings av ambulanser från och med den 1 november 2011. Avtal tecknades istället med SOS Alarm om övertagande av tjänsten för perioden 1 december 2013 till och med den 31 maj 2015. Driftsättning av det nya avtalet har skett enligt plan men har som tidigare beskrivits fått stor påverkan på verksamheten och då inte minst svarstider. Två av landstingen, Uppsala och Sörmland, har för avsikt att ta över verksamheten i egen regi från 1 juni 2015.

Samarbetet utvecklas allt mer mot att SOS Alarm får rollen som strategisk partner till landstingen när det gäller att patientstyra till optimal vårdnivå för den enskilde patienten och därmed ett effektivare utnyttjande av landstingets resurser. Sammantaget ska ambulansresurserna användas på ett optimalt sätt både vad avser nödvändig beredskap, kötider och miljöhänsyn. För att förstärka samarbetet kring utveckling av prioritering och dirigerings-tjänsten finns ett rikstäckande samarbetsråd med deltagare från bland annat ambulanssjukvården och ett flertal av landets landsting.

Bristen på specialistutbildade sjuksköterskor är märkbar och kännbar för alla aktörer inom vårdsektorn. Resursbristen löses i dialog med landstingen genom samverkan mellan SOS Alarms medicinska specialistcentra och genom att kvalificerade operatörer sköter prioritering med stöd av sjuksköterska.

Det förändrade arbets sättet i kombination med resursbrist har bidragit till att svarstiderna på 112 ökat men också till att handläggningstiden förbättrats med 20-30 sek vid utlarmning av ambulans vid fara för liv eller brådskande vårdbehov. Med den ökade bemanning som nu eftersträvas förväntas svarstiderna minska och handläggningstiderna förbättras ytterligare.

2014 omsatte affärsområdet 268 MSEK (215).

Affärsområde Säkerhet, Jourtele

Till offentlig sektor och näringsliv erbjuder SOS Alarm flera andra samhällsnära, trygghetsskapande säkerhets- och jourtjänster. Området Säkerhet omfattar egendomsalarm (ex. inbrotts-, brand- och driftalarm) och personalarm för bland annat målgruppen utsatta och ensamarbetande.

Tjänsteområdet Jourtele omfattar fastighets-, el-, entreprenörs-, försäkrings-, samhälls- och krisjour. Behovet av jourteletjänster ökar, samtidigt som en förskjutning sker mot tjänster som har en koppling till SOS Alarms kärnverksamhet och som kräver kvalificerad kompetens. Detta omfattar tjänster som kan förebygga och motverka negativa effekter av olika slags händelser som kan påverka företag eller samhället.

2014 omsatte affärsområdet totalt 278 MSEK (278).

SOS Alarms dotterbolag

YouCall Sverige AB

Dotterbolaget YouCall, som ägs till 70 % av SOS Alarm Sverige AB, bedriver callcenterverksamhet innefattande produktion och försäljning av telekommunikations- och telefonitjänster. YouCall har utvecklat sitt tjänsteutbud till att fungera som en integrerad del i sina kunders verksamhet när det gäller telefoni, kundtjänst, boknings- och enkät-service till marknads- och försäljningsavdelningar. Verksamheten kompletterar jourteleverksamheten i moderbolaget men tjänsterna som bolaget erbjuder har också kopplingar till tjänsteområdet 112/Krisberedskap. 2014 omsatte YouCall 27 MSEK (26).

Övergripande mål

De sedan tidigare av ägarna uppsatta målen har fortsatt giltighet vilket innebär att SOS Alarm ska:

- lämna en årlig avkastning om 8 procent på eget kapital, sett som ett genomsnitt över en rullande femårsperiod.
- ha en soliditet uppgående till 30 %
- lämna utdelning med 5 % av koncernens egna kapital. Vid varje utdelningstillfälle ska hänsyn tas till koncernens framtida kapital- och utvecklingsbehov.

Avkastningen på eget kapital efter skatt uppgick 2014 till 19,5 %. Detta innebär att den genomsnittliga avkastningen de senaste fem åren uppgår till 5 %. Detta är en förstärkning mot 2013 då genomsnittligt värde uppgick till 1 %.

Soliditeten uppgick per den 31 december 2014 till 26,2 % vilket är en ökning med 12 % mot föregående år. Soliditetsmålet påverkas av att balansräkningen innehåller förskottsbetalda intäkter om 227 MSEK.

Medarbetare

Antalet anställda i koncernen vid årets utgång var 876 (808). Medelantalet anställda under januari-december uppgick till 848 (819) Av dessa var 58 % (59) kvinnor och 42 % (41) män. I moderbolagets styrelse är 36 % (36) kvinnor och 64 % (64) män. I koncernens samtliga styrelser är motsvarande siffra 30 % (32) kvinnor och 70 % (68) män. I moderbolagets företagsledning innehas 46 % (33) av posterna av kvinnor och 54 % (67) av män. I koncernens samtliga företagsledningar totalt innehas 56 % (38) av kvinnor och 44 % (62) av män (se not 5).

Kvalitet

SOS Alarm är certifierat enligt ISO 9001. Ledningssystemet för kvalitet omfattar alla tjänsteområden och alla arbetsplatser inom moderbolaget. Systemet avser de metoder vilka används för att uppnå uppsatta mål. Det omfattar allt från riskanalyser, mätningar kopplade till mått och nyckeltal, insamling av förbättringsidéer/avvikelser samt till ledningens beslut om strategier, mål, handlingsplaner och aktiviteter. Systemet präglas av långsiktighet, kundorientering och ett förebyggande syn- och arbetssätt med fokus på ständiga förbättringar.

Hållbar utveckling

Från och med verksamhetsåret 2008 upprättar SOS Alarm en hållbarhetsredovisning enligt GRI:s (Global Reporting Initiative) riktlinjer. Syftet är att belysa på vilket sätt företaget bidrar till en hållbar utveckling såväl ekonomiskt, socialt som miljömässigt. Genom SOS Alarms centrala roll i samband med nödsituationer utgör företaget en viktig länk i samhällets krisberedskap. Därmed kan sägas att själva syftet med verksamheten är att bidra till ett hållbarare samhälle. Begreppet hållbarhet är för SOS Alarm likställt med att uppfattas som långsiktig trygghet och pålitlig, vare sig det rör sig om nödställda, kunder, partners, medarbetare, ägare eller miljöhänsyn.

Miljö

Koncernen bedriver inte någon anmälnings- eller tillståndspliktig verksamhet enligt miljöbalken. För att få ett ökat fokus på miljöfrågor antogs en miljöpolicy under 2009 och under 2010 miljöcertifierades verksamheten enligt ISO 14001.

Forskning och utveckling

Utvecklings- och kvalitetsarbete inom respektive affärsområde bedrivs och kommer än mer att bedrivas i nära samarbete med våra kunder och partners. Arbetet bedrivs såväl lokalt som nationellt. För 112-tjänsten finns sedan länge ett speciellt råd med medverkande från i princip samtliga intressentgrupper. Tillsammans med räddningstjänsten bedrivs gemensamt kvalitetsarbete i 18 lokala kvalitetsgrupper. Lokalt samarbete pågår även med landstingen i det rikstäckande vårdrådet där de flesta av landets landsting deltar. SOS Alarm deltar även aktivt i ett flertal forskningsprojekt kopplade till framför allt den prehospitala vården. Några av projekten bedrivs i samarbete med Karolinska Institutet och Södersjukhuset och rör bland annat system för återkoppling mellan ambulanspersonal och SOS-operatörer för att därigenom förbättra kunskapsbank och beslutsunderlag vid ambulansprioritering i syfte att optimera ambulanssjukvårdens resurser. Andra projekt rör hantering av hjärtstopp utanför sjukhusen. I samarbete med Landstinget i Västra Götalandsregionen bedrivs vid Lindholmens Science Park i Göteborg projekt rörande bland annat tekniska lösningar kopplade till ambulanslogistik. I Stockholm har ett samverkansprojekt mellan SOS Alarm, Räddningstjänsten och Polisen bedrivits i syfte att utveckla och etablera samverkansformer mellan de inblandade organisationerna. Projektet har resulterat i att samverkansformen nu ingår som en permanent del i verksamheten.

Väsentliga händelser

Intäktsförstärkningar

2014 års intäktsnivå innebär en förstärkning av nettoomsättningen med 84 MSEK eller 9,7 % för året gentemot föregående år. Ökningen beror till största del på ett utökat uppdrag för Stockholms läns landsting samt ett nytt tillfälligt och tidsbegränsat avtal med fyra landsting avseende prioritering och dirigering av ambulanser. Därutöver har en extra ersättning om 20 MSEK erhållits för 112-uppdraget.

Under perioden har förlängningar av avtalen avseende prioritering och dirigering av ambulanser skett med landstingen i Blekinge, Kalmar och Kronobergs län samt med landstingen i Halland och Skåne. Per årsskiftet 2013/14 förlängdes även avtalet med Västra Götalandsregionen. Förlängningar har även skett av avtalen med räddningstjänsterna i Södermanlands och Östergötlands län liksom 17 av 18 avtal med räddningstjänsterna i Västra Götalandsregionen. Förhandlingar pågår avseende det återstående avtalet. Avtalet med räddningstjänsterna i Dalarnas län har omtecknats med nya villkor. Under samma period har via upphandling nytt avtal tecknats med samtliga räddningstjänster i Blekinge, Kalmar och Kronobergs län. Nytt avtal har tecknats med räddningstjänsterna i Västmanlands län.

Driftsättning av ny tjänst

SOS Alarm fick under våren 2013 statens uppdrag att bygga upp och införa ett nytt befolkningsvarningssystem innebarande ett nytt tekniskt system för att förmedla "Viktigt Meddelande till Allmänheten" via mobil eller fast telefoni med SMS och/eller röstmeddelande. Fas 1 innebarande röstmeddelande till fast telefoni driftsattes i september. För full funktionalitet, dvs att nå alla mobiltelefoner inom ett visst område, krävs ändringar av kringliggande lagstiftning, vilket nu förbereds av regeringen. Behovet av en förändrad lagstiftning blev uppenbart i samband med den stora skogsbranden i Västmanland. SOS Alarm hade för att underlätta för räddningsledningen etablerat en mobil enhet på plats i Ramsnäs. Tillsammans med räddningsledaren togs där beslut att testa systemet skarpt genom utskick av VMA via röstmeddelande och SMS till berörda i det drabbade området.

Volymökningar 2014

Det gångna året har varit märkbart påverkat av den utökning av verksamheten som blivit följden av att tjänsten prioritering och dirigering av ambulanser för landstingen i Södermanlands, Uppsala och Västmanlands län samt Region Gotland återgått till SOS Alarm efter att dessa landsting avslutat samarbetet i förtid med förutvarande leverantör av tjänsten. Det är glädjande att vi därmed åter har uppdrag från samtliga landsting i Sverige. Två av landstingen har dock för avsikt att ta över verksamheten i egen regi från 1 juni 2015.

De nya avtalen har inneburit att vi sedan sommaren 2013 rekryterat och utbildat ett stort antal nya SOS-operatörer. Volymökningen har påverkat svarstiderna för 112 initialt men i takt med att de nya operatörerna är utbildade och därmed i drift förväntas verksamheten att återgå till ett "normalläge" vilket bland annat kommer att medföra att svarstiderna för 112 förbättras.

Under sommaren 2014 ökade antalet inkommande 112-samtal markant mot samma period föregående år vilket även det påverkade svarstiderna. Denna ökning har sedan fortsatt under resten av året och även under inledningen av 2015. Det finns dessutom en klar trend att av dessa inkommande samtal så ökar andelen reella (ej felringningar etc) 112-samtal. Detta ökar belastningen på verksamheten.

Sjuksköterskebrist

Det pågår rekrytering för att utöka antalet sjuksköterskor. Dock är bristen inom svensk sjukvård på framför allt specialistutbildade sjuksköterskor inom i första hand storstadsregionerna kännbar för oss som för alla andra aktörer inom vården. Som en konsekvens av detta infördes ett nytt arbetssätt under 2013 innebärande att prioritering sker av kvalificerade operatörer med stöd av sjuksköterska. Det nya arbetssättet har resulterat i att utlarmningstiden vid fara för liv eller brådskande vårdbehov förbättrats med drygt 25 %.

Övrigt från verksamheten

Som en konsekvens av att larm och ledning för Uppsala Brandförsvaret, Tierps och Östhammars kommuner samt Räddningstjänsten Enköping-Håbo övergått till Storstockholms Brandförsvaret från och med den 25 mars 2014 har SOS-centralen i Uppsala övergått till att enbart fungera som utbildningsenhet.

Det under 2012 och 2013 genomförda kvalitetsarbetet har fortsatt under 2014 och fortsätter även under 2015. I fokus är bland annat att säkra kompetens, leveransförmåga och kontinuitetsplanering.

Från och med 2014 sker redovisning enligt det nya regelverket K3. Samtliga jämförelsetal med föregående år är omräknade enligt K3. Konsekvenserna av detta redovisas i tabellform i denna rapport.

Omsättning och resultat

Nettoomsättningen i koncernen uppgick till 953,3 MSEK (869,4), vilket är en ökning med 9,7 %. Intäktsökningarna är främst kopplade till nya och utökade landstingsuppdrag samt till den extra ersättning som erhållits för 112-uppdraget under 2014.

Larmcentralverksamheten ökade sin omsättning med 9,6 %, från 852 MSEK till 933 MSEK och Callcenterverksamheten exkl. koncernintern försäljning ökade sin omsättning med 11 % till 20,0 MSEK (18,0).

Koncernens rörelseresultat uppgick för året till 30,2 MSEK (11,3). Ökningen av rörelseresultatet beror förutom intäktsförstärkningarna på att vi ej lyckats bemanna verksamheten i önskad takt. Det vill säga att vi haft vakanser under året.

Larmcentralverksamhetens rörelseresultat uppgick till 30,0 MSEK (10,4) medan Callcenterverksamhetens rörelseresultat uppgick till 0,2 MSEK (0,9).

Finansnettot för 2014 uppgick till 2,6 MSEK (1,6). Resultatet efter finansiella poster uppgick till 32,7 MSEK (12,9) och resultat efter skatt till 28,8 MSEK (9,5).

2014 års nettoresultat om 28,8 MSEK (9,5) innebär en avkastning på eget kapital efter skatt om 19,5 % (6,7). Genomsnittlig avkastning på eget kapital de senaste fem åren uppgår till 5 % (1).

Resultatandelssystemet SOS MINOVA för samtliga anställda i koncernen förutom koncernens och ledningsgrupp infördes år 2000. Detta mål- och incitamentsprogram, baseras dels på ekonomiskt resultat, dels på om vissa uppsatta verksamhetsmål uppnås. Under 2014 uppnåddes ej de uppsatta målen varför ingen utdelning föreslås.

Flerårsöversikt koncernen*	2014	2013	2012	2011
Nettoomsättning (tkr)	953 338	869 440	854 335	837 811
Resultat efter finansiella poster (tkr)	32 738	12 898	-26 064	14 123
Rörelsemarginal (%)	3,2 %	1,3 %	-3,5%	1,2 %
Balansomslutning (tkr)	617 928	570 384	536 926	541 823
Soliditet (%)	26,2%	23,4%	29,0%	31,0%
Avkastning på sysselsatt kapital (%)	21,7%	9,8 %	-15,0%	8,0 %
Avkastning på eget kapital efter skatt(%)	19,5%	6,7 %	-9,0%	6,0 %
Medelantalet anställda	848	819	878	827

* Jämförelsetalen för år 2011-2012 har inte räknats om vid övergången till BFNAR 2012:1 (K3.) Se not 29 för nyckeltalsdefinitioner.

Flerårsöversikt Moderföretaget*	2014	2013	2012	2011
Nettoomsättning (tkr)	933 311	851 504	837 764	812 809
Resultat efter finansiella poster (tkr)	31 910	12 028	-23 395	16 126
Rörelsemarginal (%)	3,1 %	-0,3%	-3,3%	1,1 %
Balansomslutning (tkr)	586 871	538 499	516 950	516 740
Soliditet (%)	24,0%	21,0%	26,0%	30,0%
Avkastning på sysselsatt kapital (%)	22,0%	8,0 %	-14,0%	9 %
Avkastning på eget kapital efter skatt(%)	30,3%	25,9%	-5,4%	4,6 %
Medelantalet anställda	813	783	843	785

* Jämförelsetalen för år 2011-2012 har inte räknats om enligt K3. Se not 29 för nyckeltalsdefinitioner.

Finansiell ställning, investeringar samt kassaflöde

Per den 31 december 2014 uppgick likvida medel till 131,3 MSEK (49,7). Soliditeten uppgick till 26,2 % (23,4) och koncernens egna kapital till 162,2 MSEK (133,4). Koncernens förändring av likvida medel uppgick för 2014 81,7 MSEK (32,1). Investeringar gjordes med 52 MSEK (49) varav 23 MSEK (20) avser investering i räntebärande instrument med längre löptid än ett år.

Moderbolaget

Moderbolagets omsättning 2014 uppgick till 933,3 MSEK (851,5). Rörelseresultatet uppgick till 29,4 (10,2). Resultatet efter finansiella poster uppgick till 31,9 MSEK (12,0). Upplösning av obeskattade reserver har skett med 13,2 MSEK (30,1). Eget kapital vid årets utgång uppgick till 81,4 MSEK (43,0). Kassaflödet för den löpande verksamheten uppgick till 133,3 MSEK (82,6) och för investeringsverksamheten till -51,5 MSEK (-51). Förändring av likvida medel uppgick till 81,9 MSEK (31,5).

Utsikter för kommande verksamhetsår

Den av regeringen tillsatta utredningen av samhällets alarmeringstjänst som lades fram under 2013 visar på behovet av en samordnad alarmeringstjänst vilket välkomnas av SOS Alarm, framför allt för att den sätter medborgarna i fokus. En samordnad alarmering underlättar för inblandade aktörer och säkrar ett effektivt nyttjande av samhällets resurser. I vilken grad utredningsförslaget kommer att genomföras är i dagsläget fortfarande inte möjligt att avgöra. Regeringen har ännu inte presenterat något inriktningsbesked. När ett regeringsbesked kommer så kan det få stor påverkan på verksamheten. Osäkerheten kring konsekvenserna av utredningen påverkar såväl SOS Alarm som SOS Alarms kunder och uppdragsgivare vilket i flera fall försvårar dialog och kommunikation mellan parterna. Vi ser att våra uppdragsgivare inom framför allt landstingen är osäkra på hur de bäst ska möta framtiden utifrån vad som framkommit i utredningen men även utifrån de utmaningar som finns inom framtida svensk sjukvård. Många olika alternativ diskuteras. Allt ifrån ambulansprioritering och dirigeringsområden som nu utförs av SOS Alarm eller till lösningar där enskilda landsting övertar hela eller delar av uppdraget i egen regi.

SOS Alarms intäkter är avtalsbundna med en löptid från ett år och uppåt. Kundgruppen utgörs av i huvudsak aktörer verksamma inom den offentliga sektorn. Avtalet med staten avseende grundersättningen för 112 har legat på en oförändrad nivå sedan 2006 och har därmed varit underfinansierat vilket fått konsekvenser i verksamheten. Avtalet har de senaste åren förlängts med ett år i taget och för 2014 erhöles en extra ersättning om 11 % och för 2015 har denna ersättning utökats till 16 %. I och med den extra ersättningen är intäktsnivån för 112 nu mer relevant i jämförelse med kostnaderna att producera tjänsten, men eftersom verksamheten är svår att ställa om så påverkas vi fortfarande av de åtgärder vi tidigare tvingades vidta på grund av krav att anpassa kostnaderna till den låga ersättningsnivån. För övrig verksamhet har konkurrensen ökat och fler aktörer är aktiva. Under senare år har SOS Alarm såväl tappat som fått tillbaka uppdrag gällande tjänsten ”prioritering och dirigeringsområden”. Från och med den 1 december 2013 produceras denna tjänst på uppdrag av landstingen i Sörmland, Uppsala län, Västmanland och Region Gotland åter av SOS Alarm. Därmed har SOS Alarm för tillfället avtal med samtliga landsting. Detsamma gäller även för Räddningstjänsten där avtal nu finns med samtliga kommunala räddningstjänster. Under 2015 avser Uppsala och Västmanlands läns landsting att ta över verksamheten i egen regi.

Den osäkerhet som uppstår och skapas i samband med upphandlingar eller på grund av ovissheten kring konsekvenserna av alarmeringsutredningen försvårar planeringen av verksamheten och kan därmed hota stabiliteten. Ytterligare bidragande orsaker är bristen på specialistutbildade sjuksköterskor inom den svenska vården vilket är märkbart, speciellt i storstäderna där konkurrensen om denna yrkesgrupp är mycket stor. För verksamheten är det viktigt att såväl medborgare, uppdragsgivare som medarbetarna känner förtroende och trygghet. Därför är fokus stort på att stabilisering och kvalitetssäkring i syfte att minska konsekvenserna av den ryckighet som skapats av de ovan beskrivna yttre omständigheterna. Framtida kompetensförsörjning är av avgörande betydelse. Hög personalomsättning innebär en hög påfrestning på verksamheten. Därför kommer fokus och resurser att fortsätta inriktas på att attrahera, utveckla och behålla medarbetare.

SOS Alarm kommer under de närmsta åren att fortsätta anpassningen av verksamheten till nya marknadsförutsättningar men också för att öka samhälls- och kundnyttan. Detta sker i samråd med såväl uppdragsgivare som ägare och med bibehållen eller förbättrad kvalitet i fokus. Det finns osäkerheter vilka ovan beskrivits men det förväntas att vidtagna åtgärder ändå på sikt leder till en stabilitet och en varaktigt lägre kostnadsnivå varvid den långsiktiga konkurrenskraften stärks.

Händelser efter räkenskapsårets utgång

Efter räkenskapsårets utgång har Försvarsutskottet uppmanat regeringen att genomföra en ny utredning avseende alarmeringstjänsten. I övrigt har inga speciella händelser inträffat efter räkenskapsårets utgång.

Förslag till vinstdisposition KSEK

Styrelsen föreslår att till förfogande stående vinstmedel

Balanserat resultat	40 612
Årets resultat	38 407
	79 019
Disponeras så att i ny räkning överföres	79 019
	79 019

Bolagsstyrningsrapport enligt svensk kod för bolagsstyrning

Allmänt

Denna rapport har upprättats i enlighet med Årsredovisningslagen 6 kap. 6 §.

Övergripande styrning

Till grund för styrningen av SOS Alarm AB ligger den svenska aktiebolagslagen, företagets bolagsordning, Svensk kod för bolagsstyrning samt de principer och de ägarpolicyer som tillämpas av bolagets ägare, däribland statens ägarpolicy. Statens policy innehåller riktlinjer för företag med statligt ägande. Bland annat regleras styrelsens ansvar och sammansättning samt att företag med statligt ägande ska tillämpa koden. Syftet med koden är att förbättra styrningen av svenska bolag och för att uppnå detta krävs tydlig ansvarsfördelning mellan de olika lednings- och kontrollfunktionerna. Vidare krävs god transparens i informationen för att ge ägarna en bra insyn i verksamheten så att en aktiv roll kan utövas. Bolagsstyrningen inom bolaget kan sammanfattas enligt nedan.

Tillämpning och avsteg från Svensk kod för bolagsstyrning

Bolaget tillämpar koden, men har i vissa avseenden med hänsyn till bolagets ägarstruktur och storlek gjort avsteg från koden. Avsteg har gjorts när det gäller beredning av beslut om nominering av styrelse och revisorer och när det gäller redovisning av styrelseledamöters oberoende i förhållande till staten och SKL som större ägare. Principerna för nomineringsprocessen för styrelse och revisorer beskrivs under rubrikerna nedan.

I de avseenden där koden syftar till att skapa ökad insyn och offentlighet kring bolaget har bolaget aktivt arbetat med att uppfylla kodens föreskrifter fullt ut. Bolagets webbplats har kompletterats med erforderliga uppgifter och inför årsstämman 2015 kommer de upplysningar som koden föreskriver, också att tillkännages där. Vid tillämpning av koden har även beaktats de principer och de ägarpolicyer som tillämpas av bolagets ägare, däribland statens ägarpolicy.

Nomineringsprocessen

Nominering av styrelse

Bolaget har p.g.a. den begränsade ägarkretsen, inte någon valberedning. Aktieägarna nominerar styrelseledamöter och föreslår arvode efter samråd. Enligt konsortialavtal mellan ägarna och enligt bolagets bolagsordning utser staten och SKL Företag AB vardera lägst 2 och högst 4 ledamöter. Aktieägarna utser efter samråd gemensamt ytterligare en ledamot som ska vara styrelsens ordförande. Även med avseende på de ledamöter som en var av aktieägarna utser sker samråd mellan aktieägarna i syfte att garantera adekvat kompetens i styrelsen. Statens nominering av ledamöter följer de principer som beskrivs i statens ägarpolicy från 2013. Vid enheten för statligt ägande analyserar en arbetsgrupp kompetensbehovet utifrån bolagets verksamhet, situation och framtida utmaningar respektive styrelsens sammansättning. Därefter fastställs eventuella rekryteringsbehov och rekryteringsarbetet inleds. Urvalet sker utifrån en bred rekryteringsbas för att styrelsens sammansättning ska ha en god balans i bakgrund, kompetensområden, erfarenhet och könsfördelning. SKL Företag AB följer principerna för det breda nomineringsförfarande som tillämpas i Sveriges Kommuner och Landsting.

Gjorda nomineringar av ledamöter presenteras enligt Kodens riktlinjer i kallelse till årsstämma samt på bolagets hemsida. Enligt bolagsordningen ska aktieägarna gemensamt utse den styrelseledamot som ska vara styrelsens ordförande. Om ordföranden lämnar sitt uppdrag under mandatperioden kan fyllnadsval av styrelseordförande ske under mandatperioden genom styrelsebeslut med viss kvalificerad majoritet. Båda aktieägarna har som policy att avgående verkställande direktör inte ska vara ordförande i samma bolag.

Styrelseledamöterna kan ha anställning antingen hos aktieägaren eller i företag/organisation som är närstående aktieägaren. Bolaget har avtal med staten och har därtill avtal med kommuner, landsting och företag som direkt eller indirekt kan betraktas som närstående till någon av aktieägarna.

Styrelseledamöters oberoende i förhållandetill staten och SKL som största ägare redovisas inte, vilket utgör ett undantag i förhållande till Koden. Koden är huvudsakligen riktad mot företag med ett spritt ägande. I ett bolag med två stora ägare saknas därför skäl att redovisa denna form av oberoende.

Nominering av revisorer

Ägarna har ansvaret för val av revisorer och att beslut fattas på årsstämman. Revisorernas uppdrag, att oberoende granska styrelsens och verkställande direktörens förvaltning samt företagets årsredovisning och bokföring, är av central betydelse för ägarna. Inför att revisorsval aktualiseras tillsätts en grupp inom styrelsen som får i uppdrag att tillsammans med ägarna och bolaget hantera processen. En utvärdering av revisorer och samråd mellan ägarna sker och inför val av revisorer lämnas information om förslag till revisorer i kallelse till årsstämman och på bolagets hemsida. Revisorerna väljs enligt aktiebolagslagen och nuvarande revisorer valdes vid årsstämman 2014 med en mandatperiod om ett (1) år. Ovan beskrivna förfarande avser de auktoriserade revisorerna/registerat revisionsbolag. I enlighet med bolagsordningen utser årsstämman utöver en eller två auktoriserade revisorer, med eller utan suppleanter, alternativt ett registerat revisionsbolag, därutöver även högst tre lekmannarevisorer med högst tre suppleanter. Lekmannarevisorerna nomineras i normalfallet av SKL Företag AB och väljes av årsstämman.

Bolagsstämma

Bolagsstämman är bolagets högsta beslutande organ som bland annat utser, på förslag från ägarna, styrelse och revisorer samt beslutar om finansiella mål och utdelningspolicy. För ändringar i bolagsordningen krävs ett bolagsstämmobeslut.

Årsstämma ska hållas inom sex månader efter räkenskapsårets utgång. På årsstämman fattas beslut om bland annat ansvarsfrihet för styrelse och verkställande direktör, fastställande av bolagets balans- och resultaträkning, ersättning till styrelse och revisorer, val av styrelseledamöter och ordförande. Kallelse till årsstämma ska ske tidigast sex och senast fyra veckor före stämman. Årsstämma för verksamhetsåret 2014 sker den 27 april 2015. Protokoll från årsstämman den 23 april 2014 finns på www.sosalarm.se.

Styrelse

Styrelsens sammansättning

Bolagets styrelse ska enligt bolagsordningen, till den del den utses av bolagsstämman, bestå av lägst fem och högst nio ledamöter utan suppleanter. Bolagsstämman ska utse styrelseordföranden. Styrelsen består av nio ledamöter varav fyra utses av staten och fyra av SKL Företag AB. Den nionde ledamoten som också är styrelseordförande utses av

ägarna gemensamt. Styrelsens ordförande leder arbetet i styrelsen och följer löpande utvecklingen i Bolaget genom kontinuerlig kontakt med verkställande direktören i strategiska frågor. Två arbetstagarledamöter och två suppleanter för dessa utses av arbetstagarorganisationerna. Av styrelsens nio stämموvalda ledamöter är fyra kvinnor.

Styrelsen har under året haft elva ledamöter, varav två är arbetstagarledamöter. Ledamöternas genomsnittsalder är 60 år. Verkställande direktören ingår inte i styrelsen, men är föredragande vid styrelsens sammanträden. Övriga befattningshavare i bolaget deltar i styrelsens sammanträden såsom föredragande av särskilda frågor. Vid ordinarie årsstämma den 23 april 2014 omvaldes samtliga ledamöter. Arbetstagarorganisationerna utsåg ledamöterna Bengt Norberg och Fredrik Pettersson samt Claes Johannson och Johan Magnusson som suppleanter för dessa. Närmare presentation av styrelsen finns på bolagets hemsida www.sosalarm.se

Styrelsens arbete

Styrelsen har det övergripande ansvaret för bolagets förvaltning, organisation och dess ekonomiska situation. Det ingår i styrelsens arbete att fastställa verksamhetens strategiska inriktning, godkänna större investeringar, förvärv, försäljningar, större organisationsförändringar samt fastställa policy. Arbetet omfattar även att säkerställa att bolagets rapportering till ägarna och omvärld ger en korrekt och fullständig bild av dess utveckling, finansiella ställning och risker. Styrelsen har genomgång med revisorerna då rapporter från revisionen behandlas, varav minst en gång per år utan närvaro av bolagets ledning. Styrelsens arbete regleras i den arbetsordning som styrelsen fastställt. Utvärdering av verkställande direktörens arbete ska fortlöpande göras av styrelsen. En utvärdering av styrelsens arbete ska genomföras årligen med syfte att utveckla styrelsens arbetsformer och effektivitet. Sådan utvärdering slutfördes under december 2013 och presenterats vid styrelsens möte i februari 2014.

Det konstituerande styrelsesammanträdet fastställer arbetsordningen för ett år i taget. Ny arbetsordning för styrelsen fastställdes den 23 april 2014. Samtidigt fastställdes instruktion för verkställande direktör samt rapportinstruktion. Efter verksamhetsårets utgång har styrelsen upprättat en bolagsstyrningsrapport med information om intern kontroll. Under 2014 har styrelsen haft 9 styrelsemöten. Utöver styrelsens normala arbete har ett styrelseinternat genomförts med studiebesök och utbildning hos Räddningstjänsten i Ljungby.

Huvudpunkter i 2014 års styrelsemöten var:

- Affärsplan för 2015-2017 samt verksamhetsplan och budget för 2015
- Effekter av den av regeringen tillsatta utredningen avseende samhällets alarmeringstjänst
- Utveckling och lansering av nytt system för befolkningsvarning via telefon/sms
- Personalförsörjningsläge
- Svars- och handläggningstider
- Vård – SOS Alarms erbjudande och lönsamhet
- Organisationsutveckling – uppdelning i två verksamhetsområden
- Effekter av övertagande av prioritering och dirigering av ambulanser för landstingen i Sörmland, Uppsala län, Västmanland samt för Region Gotland.
- Avvikelsehantering och kvalitetsfrågor
- Långsiktig teknikstrategi

- Skogsbranden i Västmanland – SOS Alarms roll och tillämpning av informationsnumret 113 13 och VMA via SMS
- Teckal-kriteriernas möjliggörande av direktupphandling av SOS Alarms tjänster
- Intern kontroll
- Övergång till ny redovisningsstandard K3 – effekter
- Ny Finanspolicy
- Ersättning till ledande befattningshavare och tillsättande av ersättningsutskott
- Utvärdering av styrelsens arbete

Närvaro vid styrelsemöten 2014

Antal styrelsemöten	9
Johnny Magnusson	9
Bo Andersson	9
Tommy Bernevång	8
Lars Erik Fredriksson	9
Maria Khorsand	8
Ingrid Lennerwald	9
Maria Nilsson	9
Ewa Ställdal	7
Håkan Sörman	9
Fredrik Pettersson	7
Bengt Norberg	8
Claes Johansson (suppleant)	7
Johan Magnusson (suppleant)	8

Styrelseutskott

Utskott förekommer ej. Uppfattningen är att frågor bör behandlas i hela styrelsen för att alla ledamöter ska ges samma förutsättningar att delta i förslags- och beslutsprocessen. Revisionsutskott förekommer ej. Styrelsen fullgör revisionsutskottets uppgifter.

Ersättningsutskott

Ersättningsutskott tillsattes under juni 2014 och kommer att bistå styrelsen med förslag i frågor avseende 2015. Utskottet utses av bolagets styrelse och ska bestå av tre ledamöter varav en är styrelsens ordförande. Styrelsen ska även utse en ordförande för utskottet. Bolagets VD och personaldirektör är föredragande.

Utskottet ska:

- Ge förslag på övergripande policy beträffande löner, ersättningar och övriga anställningsvillkor för bolagets ledningsgrupp. VD beslutar om enskilda ersättningar efter föredragande i utskottet.
- Ge förslag till styrelsen om individuell lön och andra ersättningar till VD.
- Beakta de lagar och riktlinjer som gäller för utskottet och då särskilt Svensk Kod för Bolagsstyrning, aktiebolagslagen och Statens Ågarpolicy.

Revisorer

Revisorerna har till uppgift att på aktieägarnas vägnar granska Bolagets årsredovisning och bokföring samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning. Styrelsen kommunicerar med revisorerna genom att den auktoriserade revisorn deltar vid minst ett styrelsesammanträde.

Revisionsbolaget Ernst & Young AB, valdes på årsstämman 2014 till bolagets revisorer fram till årsstämman 2015. Ersättning till revisorerna framgår av not 3 i årsredovisningen. Huvudansvarig revisor har under 2014 varit Magnus Fagerstedt. Lekmannarevisorer är Göran Larsson och Eva Åsare.

Verkställande direktör och ledning

Styrelsen har delegerat det operativa ansvaret för bolagets förvaltning till verkställande direktören, som leder arbetet inom de ramar som styrelsen fastställt.

Instruktioner för arbetsfördelningen mellan styrelse och verkställande direktör har fastställts av styrelsen och uppdateras årligen. Verkställande direktören har inga väsentliga uppdrag utanför bolaget, vilket i så fall ska godkännas av styrelsen.

Verkställande direktören har utsett en ledningsgrupp som löpande ansvarar för olika delar av verksamheten. Information om ledamöterna samt verkställande direktör finns på bolagets hemsida www.sosalarm.se.

Granskning av delårsrapporter

Delårsrapporten för perioden januari-september är föremål för översiktlig granskning av bolagets revisorer.

Incitamentsprogram

Några aktie- och aktiekursrelaterade incitamentsprogram föreligger ej.

Intern kontroll och riskhantering avseende den finansiella rapporteringen

Bakgrund

Styrelsens ansvar för den interna kontrollen regleras i den svenska aktiebolagslagen och Svensk kod för bolagsstyrning. Denna rapport har upprättats i enlighet med Årsredovisningslagen 6 kap. 6 § samt koden avsnitt 10.1 och 10.2 och är därmed avgränsad till att gälla den finansiella rapporteringen. Koden innehåller krav på årlig extern informationsgivning avseende hur den interna kontrollen avseende den finansiella rapporteringen är organiserad. Enligt koden ska styrelsen årligen lämna beskrivning av de viktigaste inslagen i bolagets system för intern kontroll och riskhantering avseende den finansiella rapporteringen.

Intern kontroll avseende den finansiella rapporteringen syftar till att ge rimlig säkerhet avseende tillförlitligheten i den externa finansiella rapporteringen i form av delårsrapporter, årsredovisningar och bokslutskommunikéer och att rapporteringen är upprättad i överensstämmelse med svensk lag, tillämplig redovisningsstandard och övriga krav på aktiebolag.

Risker i samband med den finansiella rapporteringen är förlust eller förskingring av tillgångar och otillbörligt gynnande av annan part på bolagets bekostnad. Det kan även vara andra risker som rör väsentliga felaktigheter i redovisningen, till exempel avseende värdering av tillgångar och skulder, intäkter och kostnader eller avvikelser i upplysningskrav.

Ansvarsfördelning

Styrelsen har det övergripande ansvaret för att upprätthålla ett effektivt system för intern kontroll och riskhantering. Varje år fastställs en arbetsordning som reglerar arbetsfördelningen mellan styrelse och verkställande direktören. Styrelsen upprättar en instruktion till verkställande direktören som bland annat beskriver delegeringsrätt och ledarskap samt en rapportinstruktion för den finansiella rapporteringen. Styrelsen tar även beslut om bolagets strategier, affärsplan, budget och policys.

Funktion för identifiering av risker och riskhantering

Inom SOS Alarm hanteras riskanalyser som en del i den löpande verksamheten. Risker identifieras genom en systematisk omvärldsanalys såväl lokalt som centralt i verksamheten. Risker av större betydelse lyfts sedan till företagsledningen och ytterst till bolagsstyrelsen.

Fyra riskområden har identifierats:

Strategiska risker

Strategiska och mer långsiktiga risker som kan påverka kärnverksamheten hanteras av bolagsstyrelsen och är kopplade till omvärldsbevakning av såväl politiska som marknadsmässiga förutsättningar. Risker av strategisk betydelse är i dagsläget främst kopplade till den ökade konkurrenssituationen och till hur teknikutvecklingen påverkar verksamheten på längre sikt samt till varumärkesfrågor. Inte minst är risken stor att enskilda händelser får stort medialt intresse med konsekvenser för förtroendet för varumärket. Risker av detta slag förebyggs via ett ständigt pågående kvalitetsarbete samtidigt som det ställer krav på en väl utarbetad kommunikationsförmåga. Konkurrens råder inte bara om företagets kunder utan även på arbetsmarknaden. Det är av strategisk betydelse att kunna attrahera och behålla kompetenta medarbetare. Därför satsas stora resurser på att ta fram en långsiktig kompetensförsörjningsplan.

De eventuella regerings- och riksdagsbeslut som kommer att fattas utifrån de förslag som lagts av utredningen av samhällets alarmeringstjänst kan komma att få stor påverkan på verksamheten. Sådan påverkan kan t. ex innebära förändringar av organisationsform, finansieringsmodeller, verksamhetens omfattning och struktur mm.

Operationella risker

Som säkerhetsföretag med ansvar för mottagning av nödsamtal och nödlarm och utlarmning av samhällets räddningsresurser är det av yttersta vikt att förebygga och undvika risker för avbrott eller felaktig handläggning. Verksamheten är därför ISO-certifierad och system finns för avvikelse- och incidentrapportering. Ett kontinuerligt utvecklingsarbete kring säkerhet och kvalitet ingår som en naturlig del i verksamheten.

Ofta sker detta i samverkan med SOS Alarms kunder och partners.

Verksamheten på de 14 SOS-centralerna, är certifierad enligt regelverket SSF136 för larmcentraler. Certifieringen utförs av Svensk Brand- och Säkerhetscertifiering AB och ställer krav på både hur verksamheten bedrivs inklusive krav på intrångsskydd och speciella krav på spårbarhet av inkommande ärenden. Samtliga centraler har reservsystem för elförsörjning. All hantering sker i Zenit som är ett kommunikations- och ärendehanteringssystem. Grundläggande för Zenit och de kringssystem som finns är att de är konstruerade med fokus på hög tillgänglighet och driftsäkerhet. Genom sin tekniska arkitektur kan in- och utgående kommunikation lätt styras om geografiskt vilket ökar säkerheten och möjligheterna att behålla hög tillgänglighet, även vid stor lokal påfrestning eller vid tekniska problem. För att öka säkerheten är dessutom Zenit uppbyggd kring två geografiskt skilda men på varandra speglade tekniknoder.

Risker i den operationella verksamheten är ofta kopplade till teknik. En del av dessa ligger dessutom utanför företagets kontrollmiljö. Ett exempel är störningar i telenätet som påverkar tillgängligheten. Alla sådana händelser av betydelse för SOS Alarms verksamhet utreds därför och analyseras tillsammans med nätleverantören för att undvika upprepningar. För att minimera skadeverkningar av störningar i nätverken för elektronisk kommunikation och för att skapa en gemensam lägesuppfattningsbild (GLU) bedrivs ett projekt i den Nationella telesamverkansgruppen via Post- och Telestyrelsen. Ett gränssnitt har skapats för att kunna presentera gemensam störningsinformation där speciella anpassningar gjorts för att underlätta SOS Alarms analysarbete om hur pågående störningar påverkar möjligheterna att nå nödnumret 112 och övrig krishantering i samhället.

Den snabba utvecklingen inom it och telekommunikation kan i sig innebära såväl en möjlighet som risk i den operationella hanteringen. En risk består av svårigheten att möta en ständig efterfrågan på nya kostnadseffektiva tekniska lösningar, vilka kräver anpassning in i verksamhetens egna system, utan att påverka säkerheten eller möjligheter till samverkan mellan SOS-centralerna. En intensiv omvärldsbevakning inom teknikområdet pågår därför ständigt.

För att garantera en korrekt handläggning ställs höga krav på operatörerna.

Kvalitetssäkring sker dels genom en noga utarbetad rekryteringsmodell med tester av nya medarbetare samt via systematisk utbildning i flera steg, vilken avslutas med certifiering.

Den återkommer sedan årligen och är en förutsättning för arbete vid operatörsborden. En viktig del i operatörsarbetet är kopplat till etiska riktlinjer som utarbetats för verksamheten. Uppföljning görs via samtalsavlyssning där medarbetare och chef gemensamt utvärderar inkommande nödsamtal.

Marknadsrisker

Den absoluta majoriteten av SOS Alarms intäkter är avtalsbundna med en löptid från ett år och uppåt. Konkurrensen har ökat markant och idag läggs fler tjänster ut på upphandling än tidigare och fler aktörer är aktiva. Förlust av större uppdrag i samband med upphandling betyder att anpassningar måste göras i verksamheten.

Finansiella risker

SOS Alarm har periodvis hög likviditet på grund av förskottsbetalning från kunder. Risknivån i samband med placering av dessa medel minimeras genom en stram placeringspolicy innebärande att placeringar endast tillåts i räntebärande instrument med

hög säkerhet. Andra finansiella risker utgörs av eventuell underfinansiering av exempelvis 112-avtalet, det vill säga att avtalet löper vidare med samma krav på verksamheten men utan uppräknings. Förlust av större kundavtal, exempelvis ett landstingsavtal kan vara svårt att matcha kostnadsmässigt. Detta minimeras genom att tidigt planera för olika scenarios. Att det idag finns avtal med några landsting där ersättningen inte täcker kostnaderna att producera tjänsten och där landstingen har option att förlänga avtalen med nuvarande villkor utgör en finansiell risk.

Styrning och uppföljning

Strategier och affärsplan samt budget och prognoser bereds i ledningsgruppen och beslutas i styrelsen. Dessa förs ut i organisationen via företagets ledningssystem, som förutom den fysiska ledningsorganisationen även omfattar ett interaktivt webbaserat ledningssystem i vilket uppföljning sker av mål och aktiviteter för att nå dessa mål. Budget görs på hösten för nästkommande verksamhetsår. För styrning på längre sikt upprättas en flerårig affärsplan samt flerårsprognos. För alla väsentliga delar i verksamheten finns rutiner upprättade och dokumenterade. Dessa återfinns tillsammans med övriga policys och riktlinjer på företagets intranät.

Policys finns avseende: arbetsmiljö, droger, jämställdhet, rekrytering, lönesättning, rehabilitering, media hantering, miljö, informationssäkerhet, kvalitet, inköp samt placering av överskottslikviditet.

Finansiell rapportering

För att motverka risker i den finansiella rapporteringen görs regelmässigt ett flertal kontroller och uppföljningar. Detta kompletteras med rutiner och ett regelverk för ekonomisk hantering.

Nedan följer en beskrivning av sådana aktiviteter:

- Månadsvis uppföljning av resultat, ackumulerat resultat samt prognos jämfört med budget (prognos görs 10 av 12 mån.)
 - På koncern och bolagsnivå rapporteras från redovisningschef till ekonomichef och verkställande direktör samt till ledningsgruppen.
 - Affärsområdeschefer, produktionschef och teknikchef rapporterar till verkställande direktören och ledningsgruppen.
 - Centrala stödfunktioner – ekonomichef rapporterar till verkställande direktören och ledningsgrupp samlad.
 - HR, Marknad & Kommunikation samt ekonomi följer upp sina enheter månadsvis men rapporterar kvartalsvis till verkställande direktör och ekonomichef.
 - Ansvarig för underliggande kostnadsställen rapporterar till närmsta chef.
- Inom ekonomifunktionen finns två controllers för affärsområdena, två produktionscontrollers samt en it-controller. Deras uppgift är att stödja sina respektive verksamhetsdelar med analys av verksamheten inklusive resultatuppföljning samt budgetarbete samt analys av risker.
- Alla resultatansvariga har tillgång till verktyg för resultatuppföljning och analys.
- Ständig utveckling sker av det IT-baserade uppföljningsverktyget, vilket möjliggör att fler dimensioner av verksamheten kan analyseras vilket ökar kontrollen och stärker beslutsfattandet.

- Uppföljning av utestående fordringar sker löpande inklusive påminnelser och kravhantering.
- Uppföljning sker vid minst ett tillfälle per år med de externa revisorerna enligt en modell där genomgång sker av de områden som är av mest väsentliga ur ett internkontrollperspektiv. Revisor deltar vid minst ett styrelsemöte per år för avrapportering.

Riskerna i den finansiella rapporteringen är relativt små. För att minimera risken för otillbörligt gynnande eller olika former av förskingring finns rutiner som dels styr inköp, godkännande av leverantörer samt hur själva leverantörsfakturahanteringen sker fram till och med utbetalning. En stor del av inköpen har därför centraliserats så att organisationen idag endast lägger beställningar i det supportsystem som finns tillgängligt. Kontroll och upplägg av nya leverantörer kan endast ske av ekonomiavdelningen. Samtliga leverantörsfakturer skannas in eller tas emot i elektronisk form i det webbaserade system som distribuerar fakturorna enligt uppsatta attest och behörighetsregler. För utbetalningar krävs godkännande av minst två personer och kan endast göras av en begränsad mängd personer kopplade till ekonomifunktionen enligt ett speciellt regelverk. En begränsad krets av personer har firmateckningsrätt.

Intäkterna är i stort förutsägbara då de till största del är bundna till avtal om ett år eller mer och kunderna utgörs till stor del av offentlig sektor och större organisationer med god betalningsförmåga. Intäktsmässigt ligger den största risken att på längre sikt, det vill säga i prognoser göra rätt bedömningar av avtalsstocken. Denna risk tilltar i takt med att konkurrensen vid framför allt upphandlingar ökar.

Kostnadmässigt är personalkostnaderna den största posten. För att förebygga risk och öka kontrollen kring denna post så finns förutom ett väl dokumenterat regelverk, systemstöd i form av ett webbaserat tid- och lönesystem samt en speciell bemanningsfunktion med uppgift att ha kontroll på den operativa bemanningen.

En avancerad avbrottsfri kommunikationsteknik är en förutsättning för verksamheten. Denna teknik måste dessutom ständigt anpassas till omgivningens krav och den snabba teknikutvecklingen. Efter personalkostnader så utgör därför IT-kostnader den näst största posten, där de största riskerna avseende den finansiella rapporteringen är kopplade till större utvecklings- och investeringsutvecklingsprojekt. Riskerna är dels kopplade till själva den initiala bedömningen av projektens affärsmässiga värde men också till själva genomförandet inklusive svårigheter att bedöma resursåtgång såväl finansiellt som personellt samt att rätt värdera ekonomisk livslängd på avancerad kommunikationsteknik. För att stärka kontrollen finns för varje tekniskt system en systemägare som ansvarar för förvaltning, budget och uppföljning för sitt respektive system i enlighet med det ledningssystem för informationssäkerhet baserat på ISO 17799:2000 som tillämpas. Samordning av systembudgetar och uppföljning av tekniska system och projekt görs av it-controller. Större projekt och investeringsbeslut förbereds och genomlysas i ett prioriteringsforum innan beslut tas i företagsledningen.

Företaget har delar av året på grund av förskotts fakturering en relativt stor kassabehållning. För att minimera risker i hanteringen av överskottslikviditet finns en finanspolicy beslutad av styrelsen, vilket innebär att placering endast får ske i räntebärande instrument med maximerad löptid och krav på hög rating av emittenterna.

Kontrollstrukturer

Det finns inget revisionsutskott. Delårsrapporterna samt bolagets risker hanteras på ordinarie styrelsemöten. I samband med styrelsemöten där årsbokslutet och

delårsrapporten för tredje kvartalet behandlas rapporterar revisorerna de iakttagelser som gjorts i samband med granskningen. Vid varje delårsbokslut följer styrelsen upp den ekonomiska utvecklingen mot budget, prognos och uppsatta mål.

SOS Alarm har ingen internrevision för den finansiella kontrollen. Bolagets externa revisorer avrapporterar årligen sina iakttagelser av intern kontroll. Styrelsen har under året gjort en utvärdering av behovet av en internrevisionsfunktion och gjort bedömningen att en sådan inte behövs. Bedömningen har gjorts utifrån bolagets affärsidé, planer och mål samt hur internkontrollen är utformad inklusive den årliga externa revisionen. Revisorernas rapporter följs upp och de åtgärder som vidtagits för att förbättra kontrollmiljön redovisas.

Information och kommunikation

SOS Alarms samtliga policys och riktlinjer finns tillgängliga på företagets intranät. Kommunikation sker även via chefsmöten eller andra möten inom organisationen. Delårsrapporter, bokslutskommuniké samt årsredovisning redovisas på bolagets hemsida www.sosalarm.se.

Riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare

På bolagsstämman den 23 april 2014 fastställdes på styrelsens förslag följande riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare. Riktlinjerna överensstämmer med regeringens ”Riktlinjer för anställningsvillkor för ledande befattningshavare i företag med statligt ägande” beslutade den 20 april 2009.

Riktlinjerna innebär att SOS Alarm Sverige AB ska sträva efter att ersättning och anställningsvillkor ska vara rimliga och väl avvägda. Ersättningarna ska präglas av måttfullhet, rimlighet och transparens samt bidra till en god etik och företagskultur. Ersättningen ska inte vara löneledande i förhållande till jämförbara företag utan präglas av måttfullhet. Dessa riktlinjer ska utmynna i en ersättning som är konkurrenskraftig, takbestämd, rimlig, och ändamålsenlig. Principen är fast grundlön vilket innebär att några incitamentsprogram eller andra typer av rörliga lönedelar inte får förekomma för ledande befattningshavare.

Beträffande pensionsvillkor, uppsägningstid och avgångsvederlag ska principerna för detta överensstämma med de som fastställts av regeringen i ovan nämnda riktlinjer.

Befintliga ersättningsvillkor

Styrelsens förslag till årsstämman den 23 april 2014 överensstämmer med ovan sagda och om inte annat anges nedan, med tidigare tillämpade principer för ledande befattningshavares ersättnings- och anställningsvillkor grundat på redan ingångna anställningsavtal mellan SOS Alarm Sverige AB och respektive befattningshavare.

Beredning av ersättningsfrågor

Beredning av ersättningsfrågor hanteras enligt följande. Såvida det avser verkställande direktören skall ersättningsutskottet ge förslag på individuell lön och andra ersättningar för den verkställande direktören till styrelsen som beslutar. Beslutet skall protokollföras. För övriga befattningshavare beslutar verkställande direktören om motsvarande anställningsvillkor, vilka ska följa de riktlinjer som har beslutats av bolagsstämman. Den verkställande direktören skall för ersättningsutskottet årligen informera om beslutade ersättningar och anställningsvillkor för de andra ledande befattningshavarna. Beslut om enskild ersättning skall baseras på ett skriftligt underlag som utvisar bolagets kostnad. I speciella fall (t ex vid jäv) kan beslut om dessa löner och andra ersättningar istället fattas av ersättningsutskottet eller dess ordförande.

Lön och annan ersättning till verkställande direktör och andra ledningspersoner

SOS Alarm Sverige AB skall erbjuda marknadsmässig totalersättning som möjliggör att ledande befattningshavare kan rekryteras och behållas. Ersättningen till ledande befattningshavare skall bestå av fast lön och pension. Den totala ersättningen skall motsvara den enskildes prestation, ansvarsområde och erfarenhet. Ersättningen skall vara konkurrenskraftig utan att vara löneledande. Ledande befattningshavare, med undantag för den verkställande direktören, har innan räkenskapsåret 2009 ingått i det av styrelsen beslutade mål- och incitamentsprogrammet MINOVA, som är en resultatstiftelse för anställda i SOS Alarmkoncernen. Från och med ingången av 2009 omfattas ingen ledande befattningshavare av MINOVA och därmed har ingen ledande befattningshavare rörlig lön.

Pension

I de fall företaget avtalat om förmånsbestämd pensionsförmån följer avtalet tillämplig kollektiv pensionsplan, dvs. ITP-planen. För nya anställningar bör pensionsförmånen vara avgiftsbestämd. Pensionsåldern bör vara 65 år och i vart fall ej understiga 62 år.

Vid uppsägning

Vid uppsägning från företags sida bör uppsägningstiden ej överstiga sex månader. Vid uppsägning från företags sida kan avgångsvederlag utgå motsvarande högst arton månadslöner. Avgångsvederlaget skall utbetalas månadsvis och omfatta endast den fasta lönen utan tillägg för pension. Vid ny anställning eller vid erhållande av inkomst från näringsverksamhet skall ersättningen från SOS Alarm reduceras med ett belopp som motsvarar den nya inkomsten under den tid då avgångsvederlag utgår. Vid uppsägning från den anställdes sida skall inget avgångsvederlag utgå.

Avvikelse från riktlinjerna

Styrelsen kan om det finns särskilda skäl i ett enskilt fall frångå dessa riktlinjer. Styrelsens motiv måste i dessa fall dokumenteras.

Riktlinjer 2015

Styrelsen föreslår att samma riktlinjer, som ovan, även gäller för 2015.

För säkerställande av att fastställda nivåer avseende bolagets kostnader för ersättning till ledande befattningshavare i bolaget inte överskrids, samt att de följer av stämman fastställda riktlinjer, gäller följande: Baserat på av stämman fastställda riktlinjer, ska bolagets revisorer granska att beslutade ersättningsnivåer och övriga anställningsvillkor inte överskridits. Bolagets revisorer ska vidare årligen inför varje årsstämma i särskild rapport till styrelsen redovisa sina iakttagelser beträffande ledande befattningshavares anställningsvilkors överensstämmelse med av årsstämma fastställda riktlinjer.

Innan beslut om enskild ersättning fattas ska det finnas skriftligt underlag som utvisar bolagets totala kostnad.

Dessa riktlinjer ska också gälla i samtliga dotterbolag samt godkännas av årsstämma för respektive dotterbolag.

Särskilda skäl tillämpade utifrån årsstämman 2014

Avgångsvederlag som kostnadsförts under 2014 utgår till Agneta Weman om totalt 12 månadslöner inklusive pensionsavsättning om totalt 1 737 KSEK samt en 24 månaders kapitalförsäkring om totalt 1 581 KSEK. Bakgrunden är att företaget önskade för tidiga upphörande av anställning. Med hänsyn tagen till den anställdes ålder, tid i företaget,

gällande kollektivavtal samt Lagen om Anställningsskydd åberopade bolaget särskilda skäl och styrelsen godkände avgångsvillkor förmånligare än vad som följer av en strikt tillämpning av gällande riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare.

Ersättning till ledande befattningshavare under 2014 framgår av not 5.

Kommande rapporteringstillfällen

Samtliga rapporter publiceras på bolagets hemsida.

Delårsrapport jan-mars 2015, 30 april 2015

Delårsrapport jan-juni 2015, 14 augusti 2015

Delårsrapport jan-sep 2015, 29 oktober 2015

Bokslutskommuniké 2015, 15 februari 2016

Årsstämma

SOS Alarm Sverige AB håller årsstämma den 27 april 2015 kl 13:00 på Hotell Birger Jarl, Tulegatan 8 i Stockholm. Kallelse till årsstämman kommer att publiceras i Post- och Inrikes Tidningar samt publiceras på bolagets hemsida.

**Koncernens
resultaträkning**

	Not	2014-01-01 -2014-12-31	2013-01-01 -2013-12-31
Nettoomsättning	1, 2, 6	953 338	869 440
Övriga rörelseintäkter		-	426
		953 338	869 866
<i>Rörelsens kostnader</i>			
Övriga externa kostnader	3, 4, 6	-296 653	-256 034
Personalkostnader	5	-558 046	-508 601
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar		-68 413	-92 860
Övriga rörelsekostnader		-45	-1 048
		-923 157	-858 543
Rörelseresultat		30 181	11 323
<i>Resultat från finansiella investeringar</i>			
Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar	7	1 942	1 438
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	8	959	819
Räntekostnader och liknande resultatposter	9	-344	-682
		2 557	1 575
Resultat efter finansiella poster		32 738	12 898
Skatt på årets resultat	11	-3 909	-3 407
Årets resultat		28 829	9 491
Hänförligt till Moderföretagets aktieägare		28 723	9 152
Minoritetsintresse		106	339

**Koncernens
balansräkning**

	Not	2014-12-31	2013-12-31
TILLGÅNGAR			
<i>Anläggningstillgångar</i>			
<i>Immateriella anläggningstillgångar</i>			
Utvecklingskostnader och programvarulicenser	12	91 952	121 424
		91 952	121 424
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
Byggnader och mark	13	99	99
Leasingbilar	15	6 965	8 186
Kommunikationsutrustning och datorer	14	40 884	47 957
		47 948	56 242
<i>Finansiella anläggningstillgångar</i>			
Andra långfristiga värdepappersinnehav	18	80 979	60 751
Uppskjuten skattefordran	19	3 967	5 946
Andra långfristiga fordringar	20	3 123	-
		88 069	66 697
Summa anläggningstillgångar		227 969	244 363
<i>Omsättningstillgångar</i>			
<i>Kortfristiga fordringar</i>			
Kundfordringar		218 271	226 773
Aktuella skattefordringar		177	-
Övriga fordringar		3 063	2 451
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	21	37 114	47 143
		258 625	276 367
<i>Kortfristiga placeringar</i>	22	51 266	26 515
<i>Kassa och bank</i>	22	80 068	23 138
Summa omsättningstillgångar		389 959	326 021
SUMMA TILLGÅNGAR		617 928	570 384

Koncernens balansräkning

	Not	2014-12-31	2013-12-31
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
<i>Eget kapital</i>			
Aktiekapital		2 000	2 000
Annat eget kapital inklusive årets resultat		153 714	124 992
Eget kapital hänförligt till moderföretagets aktieägare		155 714	126 992
Minoritetsintresse		6 489	6 383
		162 203	133 375
<i>Avsättningar</i>			
Avsättningar för pensioner	24	3 880	-
Uppskjuten skatteskuld		16 885	19 719
Övriga avsättningar	24	14 164	27 028
		34 929	46 747
<i>Långfristiga skulder</i>			
Skulder till kreditinstitut	25	4 290	5 274
		4 290	5 274
<i>Kortfristiga skulder</i>			
Leverantörsskulder		59 610	46 082
Aktuella skatteskulder		6 349	2 728
Övriga skulder		48 865	50 201
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	26	301 682	285 977
		416 506	384 988
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		617 928	570 384
POSTER INOM LINJEN			
Ställda säkerheter	27	1 581	Inga
Ansvarsförbindelser		Inga	Inga

Rapport över förändringar i koncernens egna kapital

	Aktiekapital	Annat eget kapitel inkl. årets resultat	Minoritets- intresse	Totalt
Ingående balans 2013-01-01	2 000	115 840	6 044	123 884
Årets resultat	-	9 152	339	9 491
Utgående balans 2013-12-31	2 000	124 992	6 383	133 375
Årets resultat	-	28 723	106	28 829
Utgående balans 2014-12-31	2 000	153 714	6 489	162 203

Koncernens kassaflödesanalys

	Not	2014-01-01 -2014-12-31	2013-01-01 -2013-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		30 181	11 323
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet			
Avskrivningar och nedskrivningar	12, 14	68 413	92 860
Förlust vid utträngning av inventarier		45	1 048
Förändring avsättning	24	-8 984	-12 857
		89 655	92 374
Erhållen ränta	7, 8	2 901	2 258
Erlagd ränta	9	-344	-683
Betald inkomstskatt		-8 393	-7 932
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital		83 818	86 019
Förändringar i rörelsekapital			
Förändring av rörelsefordringar		17 919	-26 993
Förändring av rörelseskulder		35 571	26 895
Kassaflöde från den löpande verksamheten		137 308	85 921
<i>Investeringsverksamheten</i>			
Förvärv av materiella och immateriella anläggningstillgångar	12, 14	-29 970	-28 742
Försäljning av leasingbilar		1 273	-
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	18	-23 350	-20 242
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-52 047	-48 984
<i>Finansieringsverksamheten</i>			
Förändring av räntebärande leasingkulder	15	-3 581	-4 869
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		-3 581	-4 869
Årets kassaflöde		81 680	32 068
Likvida medel vid årets början		49 654	17 586
Likvida medel vid årets slut		131 334	49 654
Likvida medel består av kassa/bank och kortfristiga placeringar som båda är banktillgodohavanden			

Moderföretagets resultaträkning

	Not	2014-01-01 -2014-12-31	2013-01-01 -2013-12-31
Nettoomsättning	1, 2, 6	933 311	851 504
		933 311	851 504
<i>Rörelsens kostnader</i>			
Övriga externa kostnader	3, 4, 6	-296 640	-257 724
Personalkostnader	5	-541 845	-492 817
Avskrivningar och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar		-65 427	-89 719
Övriga rörelsekostnader		-45	-1 048
		-903 957	-841 308
Rörelseresultat		29 354	10 196
<i>Resultat från finansiella investeringar</i>			
Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar	7	1 942	1 438
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	8	686	507
Räntekostnader och liknande resultatposter	9	-72	-113
		2 556	1 832
Resultat efter finansiella poster		31 910	12 028
Bokslutsdispositioner	10	13 233	30 063
Resultat före skatt		45 143	42 091
Skatt på årets resultat	11	-6 736	-9 976
Årets resultat		38 407	32 115

**Moderföretagets
balansräkning**

	Not	2014-12-31	2013-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
<i>Immateriella anläggningstillgångar</i>			
Utvecklingskostnader och programvarulicenser	12	90 019	121 424
		90 019	121 424
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
Byggnader och mark	13	99	99
Kommunikationsutrustning och datorer	14	39 139	45 098
		39 238	45 197
<i>Finansiella anläggningstillgångar</i>			
Andelar i koncernföretag	16, 17	350	350
Andra långfristiga värdepappersinnehav	18	80 979	60 751
Uppskjuten skattefordran	19	3 967	5 946
Kapitalförsäkring	20	3 123	-
		88 419	67 047
Summa anläggningstillgångar		217 676	233 668
Omsättningstillgångar			
<i>Kortfristiga fordringar</i>			
Kundfordringar		216 588	224 955
Övriga fordringar		2 999	2 355
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	21	34 567	44 364
		254 154	271 674
<i>Kortfristiga placeringar</i>	22	40 266	17 516
<i>Kassa och bank</i>	22	74 775	15 640
Summa omsättningstillgångar		369 195	304 830
SUMMA TILLGÅNGAR		586 871	538 499

**Moderföretagets
balansräkning**

	Not	2014-12-31	2013-12-31
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
<i>Eget kapital</i>			
<i>Bundet eget kapital</i>			
Aktiekapital (20 000 aktier)		2 000	2 000
Reservfond		400	400
		2 400	2 400
<i>Fritt eget kapital</i>			
Balanserat resultat		40 612	8 497
Årets resultat		38 407	32 115
		79 019	40 612
		81 419	43 012
<i>Obeskattade reserver</i>	23	76 179	89 411
<i>Avsättningar</i>			
Avsättningar för pensioner	24	3 880	-
Övriga avsättningar	24	14 164	27 028
		18 044	27 028
<i>Långfristiga skulder</i>			
<i>Kortfristiga skulder</i>			
Leverantörsskulder		58 650	45 012
Skulder till koncernföretag		115	131
Aktuella skatteskulder		6 349	2 937
Övriga skulder		45 798	46 497
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	26	300 317	284 470
		411 229	379 047
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		586 871	538 499
POSTER INOM LINJEN			
Ställda säkerheter	27	1 581	Inga
Ansvarsförbindelser		Inga	Inga

Rapport över förändringar i moderföretagets egna kapital

	Aktie- kapital	Reservfond	Balanserat resultat	Årets resultat	Totalt
Ingående balans 2013-01-01	2 000	400	16 265	-7 768	10 897
Omföring resultat föregående år	-	-	-7 768	7 768	-
Årets resultat	-	-	-	32 115	32 115
Utgående balans 2013-12-31	2 000	400	8 497	32 115	43 012
Omföring resultat föregående år	-	-	32 115	-32 115	-
Årets resultat	-	-	-	38 407	38 407
Utgående balans 2014-12-31	2 000	400	40 612	38 407	81 419

Aktiekapitalet består av 20 000 aktier varav 10 000 A-aktier och 10 000 B-aktier.

**Moderföretagets
kassaflödesanalys**

	Not	2014-01-01 -2014-12-31	2013-01-01 -2013-12-31
Den löpande verksamheten			
Rörelseresultat		29 354	10 196
Justeringar för poster som inte ingår i kassaflödet			
Avskrivningar och nedskrivningar	12, 14	65 427	89 719
Förlust vid utrangering av inventarier		45	1 048
Förändringar i avsättningar	24	-8 984	-12 857
		85 843	88 106
Erhållen ränta	7, 8	2 628	1 945
Erlagd ränta	9	-72	-113
Betald inkomstskatt		-7 695	-4 466
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar av rörelsekapital		80 704	85 472
<i>Förändringar i rörelsekapital</i>			
Förändring av rörelsefordringar		16 797	-29 748
Förändring av rörelseskulder		35 841	26 834
Kassaflöde från den löpande verksamheten		133 342	82 558
<i>Investeringsverksamheten</i>			
Förvärv av materiella och immateriella anläggningstillgångar	12, 14	-28 108	-30 789
Förvärv av finansiella anläggningstillgångar	18	-23 350	-20 242
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-51 458	-51 031
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		0	0
Årets kassaflöde		81 884	31 529
Likvida medel vid årets början		33 156	1 627
Likvida medel vid årets slut		115 041	33 156

Tilläggsupplysningar

Redovisningsprinciper m.m.

Allmänna redovisningsprinciper

Årsredovisningen har upprättats enligt årsredovisningslagen (1995:1554) och BFNAR 2012:1 Årsredovisning och koncernredovisning (K3).

Förstagångstillämpning av BFNAR 2012:1 (K3)

Från och med den 1 januari 2014 upprättas årsredovisning och koncernredovisning enligt K3, Bokföringsnämndens anvisningar BFNAR 2012:1 samt BFNAR 2007:1 om frivillig delårsrapportering. Fram till och med räkenskapsåret 2013 upprättades Rapporterna enligt RR20 och BFNAR 2007:1. Övergången till K3 innebär att justeringar gjorts av jämförelsetal för 2013 som om K3 regelverket tillämpats från och med den 1 januari 2013.

Gjorda justeringar redovisas med kommentarer i tabell nedan. Övergången till K3 innebär i korthet

- Omklassificering av vissa anläggningstillgångar från materiella till immateriella tillgångar,
- Avsättning för framtida förluster kopplade till två större kundavtal
- Finansiell leasing omklassificeras i koncernen till anläggningstillgång respektive skuld.

Korrigeringar av jämförelseårets resultat- och balansräkningar samt ingångsbalansräkning

De korrigeringar som skett av jämförelseårets resultat- och balansräkningar när dessa omräknats i samband med övergången till BFNAR 2012:1 (K3) framgår nedan.

Koncernens balansräkning	Fastställd balansräkning 2012-12-31	Justeringar vid övergång till BFNAR 2012:1	Ingångs- balansräkning 2013-01-01
Immateriella anläggningstillgångar	-	171 241	171 241
Byggnader och mark	100	-	100
Inventarier	229 357	-171 241	58 116
Övriga materiella anläggningstillgångar / leasingbilar	-	9 256	9 256
Finansiella anläggningstillgångar	40 509	8 775	49 284
Summa anläggningstillgångar	269 966	18 031	287 997
Övriga omsättningstillgångar	266 960	-	266 960
Summa omsättningstillgångar	266 960	-	266 960
Summa tillgångar	536 926	18 031	554 957
Eget kapital	154 992	-31 110	123 882
Avsättningar	23 607	39 885	63 492
Långfristiga skulder / leasingbilar	-	5 739	5 739
Kortfristiga skulder	358 327	3 517	361 844
Summa eget kapital och skulder	536 926	18 031	554 957

Koncernens balansräkning forts.

	Fastställd balansräkning 2013-12-31	Justeringar vid övergång till BFNAR 2012:1	Omräknad balansräkning 2013-12-31
Immateriella anläggningstillgångar	-	121 424	121 424
Byggnader och mark	99	-	99
Inventarier	169 381	-121 424	47 957
Övriga materiella anläggningstillgångar	-	8 186	8 186
Finansiella anläggningstillgångar	60 751	5 946	66 697
Summa anläggningstillgångar	230 231	14 132	244 363
Övriga omsättningstillgångar	326 021	-	326 021
Summa omsättningstillgångar	326 021	-	326 021
Summa tillgångar	556 252	14 132	570 384
Eget kapital	154 776	-21 402	133 375
Avsättningar	19 720	27 028	46 747
Långfristiga skulder	-	5 274	5 274
Kortfristiga skulder	381 756	3 232	384 988
Summa eget kapital och skulder	556 252	14 132	570 384

**Koncernens
resultaträkning**

	Enligt fastställd resultaträkning 2013	Justeringar vid övergång till BFNAR 2012:1	Omräknad resultaträkning 2013
Nettoomsättning	869 440	-	869 440
Övriga rörelseintäkter	426	-	426
Summa intäkter	869 866	-	869 866
Övriga externa kostnader	-271 585	15 551	-256 034
Personalkostnader	-508 601	-	-508 601
Avskrivningar och nedskrivningar	-90 415	-2 445	-92 860
Övriga rörelsekostnader	-1 048	-	-1 048
Rörelseresultat	-1 783	13 106	11 323
Finansiella intäkter	2 258	-	2 258
Finansiella kostnader	-114	-569	-683
Resultat efter finansiella poster	361	12 537	12 898
Skatt på årets resultat	-578	-2 829	-3 407
Årets resultat	-217	9 708	9 491

Moderföretagets balansräkning

	Fastställd balansräkning 2012-12-31	Justeringar vid övergång till BFNAR 2012:1	Ingångs- balansräkning 2013-01-01
Immateriella anläggningstillgångar	-	171 241	171 241
Byggnader och mark	100	-	100
Inventarier	226 499	-171 241	55 258
Övriga materiella anläggningstillgångar	-	-	-
Finansiella anläggningstillgångar	43 541	8 775	52 316
Summa anläggningstillgångar	270 140	8 775	278 915
Övriga omsättningstillgångar	246 810	-	246 810
Summa omsättningstillgångar	246 810	-	246 810
Summa tillgångar	516 950	8 775	525 725
Eget kapital (se även nedan)	42 007	-31 110	10 897
Obeskattade reserver	119 474	-	119 474
Avsättningar	-	39 885	39 885
Kortfristiga skulder	355 469	-	355 469
Summa eget kapital och skulder	516 950	8 775	525 725

	Fastställd balansräkning 2013-12-31	Justeringar vid övergång till BFNAR 2012:1	Omräknad balansräkning 2013-12-31
Moderföretagets balansräkning, forts			
Immateriella anläggningstillgångar	-	121 424	121 424
Byggnader och mark	99	-	99
Inventarier	166 522	-121 424	45 098
Finansiella anläggningstillgångar	61 101	5 946	67 047
Summa anläggningstillgångar	227 722	5 946	233 668
Övriga omsättningstillgångar	304 830	-	304 830
Summa omsättningstillgångar	304 830	-	304 830
Summa tillgångar	532 552	5 946	538 499
Eget kapital (se även nedan)	64 094	-21 082	43 012
Obeskattade reserver	89 411	-	89 411
Avsättningar	-	27 028	27 028
Kortfristiga skulder	379 047	-	379 047
Summa eget kapital och skulder	532 552	5 946	538 499

Moderföretagets resultaträkning

	Enligt fastställd resultaträkning 2013	Justeringar vid övergång till BFNAR 2012:1	Omräknad resultaträkning 2013
Nettoomsättning	851 504	-	851 504
Summa intäkter	851 504	-	851 504
Övriga externa kostnader	-270 581	12 857	-257 724
Personalkostnader	-492 817	-	-492 817
Avskrivningar och nedskrivningar	-89 719	-	-89 719
Övriga rörelsekostnader	-1 048	-	-1 048
Rörelseresultat	-2 661	12 857	10 196
Finansiella intäkter	1 945	-	1 945
Finansiella kostnader	-112	-	-112
Resultat efter finansiella poster	-828	12 857	12 029
Bokslutsdispositioner	30 063	-	30 063
Skatt på årets resultat	-7 148	-2 829	-9 977
Årets resultat	22 087	10 028	32 115

Specifikation av korrigeringar som redovisas direkt mot eget kapital

Huvudregeln vid övergången till BFNAR 2012:1 (K3) är att principerna ska tillämpas retroaktivt. Detta innebär att de korrigeringar som skett av den utgående balansen 2012-12-31 redovisas direkt mot eget kapital enligt nedan:

Koncernen	Aktiekapital	Övr. tillskjutet kapital	Annat eget kap. inkl. årets res.	Minoritets- intresse	Totalt
Utgående eget kapital 2012-12-31 enligt fastställd balansräkning	2 000	-	146 950	-	148 950
<i>Korrigeringar vid tidpunkt för övergång till BFNAR 2012:1 (K3)</i>					
Förlustkontrakt	-	-	-39 885	-	-39 885
Minoritetsintresse	-	-	-	6 043	6 043
Uppskjuten skatt	-	-	8 775	-	8 775
Ingående eget kapital 2013-01-01 korrigerat i enlighet med BFNAR 2012:1 (K3)	2 000	-	115 840	6 043	123 883
Total effekt på eget kapital till följd av övergång till BFNAR 2012:1 (K3) per 2013-01-01				-31 110 tkr	

Koncern	Aktiekapital	Övr. tillskjutet kapital	Annat eget kap. inkl. årets res.	Minoritets- intresse	Totalt
Utgående eget kapital 2013-12-31 enligt fastställd balansräkning	2 000	-	146 393	-	148 393
<i>Korrigeringar vid tidpunkt för övergång till BFNAR 2012:1 (K3), enligt ovan</i>					
	-	-	-31 110		-31 110
<i>Årets korrigeringar vid övergång till BFNAR 2012:1 (K3)</i>					
Förlustkontrakt/leasing	-	-	12 538	-	12 538
Minoritetsintresse	-	-	-	6 383	6 383
Uppskjuten skatt	-	-	-2 829	-	-2 829
Utgående eget kapital 2013-12-31 korrigerat i enlighet med BFNAR 2012:1 (K3)	2 000	-	124 992	6 383	133 375

Moderbolaget	Aktiekapital	Reservfond	Balanserat resultat	Årets resultat	Totalt
Utgående eget kapital 2012-12-31 enligt fastställd balansräkning	2 000	400	47 375	-7 768	42 007
<i>Korrigeringar vid tidpunkt för övergång till BFNAR 2012:1 (K3)</i>					
Reservering avs förlustkontrakt	-	-	-39 885	-	-39 885
Uppskjuten skatt	-	-	8 775	-	8 775
Ingående eget kapital 2013-01-01 korrigerat i enlighet med BFNAR 2012:1 (K3)	2 000	400	16 265	-7 768	10 897
Total effekt på eget kapital till följd av övergång till BFNAR 2012:1 (K3) per 2013-01-01				-31 110 tkr	

	Aktiekapital	Reservfond	Balanserat resultat	Årets resultat	Totalt
Utgående eget kapital 2013-12-31 enligt fastställd balansräkning	2 000	400	39 607	22 087	64 094
Korrigeringar vid tidpunkt för övergång till BFNAR 2012:1 (K3), enligt ovan	-	-	-31 110	-	-31 110
<i>Årets korrigeringar vid övergång till BFNAR 2012:1 (K3)</i>					
Reservering avs förlustkontrakt	-	-	-	12 857	12 857
Uppskjuten skatt	-	-	-	-2 829	-2 829
Utgående eget kapital 2013-12-31 korrigerat i enlighet med BFNAR 2012:1 (K3)	2 000	400	8 497	32 115	43 012

Bedömningar och uppskattningar

Följande bedömningar har en betydande effekt på redovisade belopp i årsredovisningen.

Följande antaganden om framtiden och andra väsentliga källor till osäkerhet i uppskattningar på balansdagen skulle kunna innebära en betydande risk för en väsentlig justering av redovisade värden för tillgångar och skulder under nästa räkenskapsår.

Förlustkontrakt

Tidigare har företaget tillämpat s.k. portföljvärdering av kundavtal i redovisningen, som innebar att avtalsstocken värderats i sin helhet och att förlustavtal "kompenserats" av vinstgivande avtal. I samband med övergången till regelverket K3 har företaget värderat större avtal individuellt. Övergången till individuell värdering innebär att omräkning har skett från och med den 1 januari 2013 för att kunna göra jämförelser mot resultatet 2014

Varje enskilt avtal har värderats utifrån vilket täckningsbidrag de genererar. Om täckningsbidraget är negativt, d.v.s. om avtalet efter direkta produktionskostnader inte bidrar till att täcka gemensamma kostnader och därmed påverkar kassaflödet negativt, så görs en avsättning avseende avtalet. En beräkning görs för påverkan under hela avtalets livslängd.

I dagsläget har företaget två avtal inom vård som genererar negativa kassaflöden, avtalen med Region Skåne och Västra Götalands-regionen.

Viten

Vi har gjort avsättning för viten som kan utfalla enligt avtal.

Koncernredovisning

Koncernredovisningen är upprättad enligt förvärvsmetoden. Koncernredovisningen omfattar moderföretaget samt dess dotterföretag. Med dotterföretag avses de företag i vilka moderföretaget, direkt eller indirekt, har ett bestämmande inflytande.

I koncernredovisningen faller koncernföretagens bokslutsdispositioner bort och ingår i det redovisade resultatet efter avdrag för uppskjuten skatt. Detta innebär att koncernföretagens obeskattade reserver i koncernens balansräkning fördelas mellan uppskjuten skatteskuld och eget kapital.

Utöver vad som framgår om bokslutsdispositioner och obeskattade reserver så överensstämmer samtliga i koncernredovisningen

Intäktsredovisning

Intäkter redovisas i den omfattning det är sannolikt att de ekonomiska fördelarna kommer att erhållas och intäkter kan beräknas på ett tillförlitligt sätt.

Ersättning i form av ränta eller utdelning redovisas som intäkt när det är sannolikt att företaget kommer att få de ekonomiska fördelar som är förknippade med transaktionen och när inkomsten kan beräknas på ett tillförlitligt sätt.

Offentliga bidrag

Bolaget erhåller bidrag från staten för alarmeringstjänsten. Ersättningen är inte kopplad med några villkor.

Försäljning av tjänster

Samtliga koncernens och moderbolagets intäkter redovisas i den period arbetet har utförts.

Ränta

Ränteintäkter redovisas i takt med att de intjänas (beräkningen sker på basis av underliggande tillgångs avkastning enligt effektiv ränta).

Finansiella tillgångar och skulder

Finansiella tillgångar och skulder redovisas i enlighet med kap 11 (Finansiella instrument värderade utifrån anskaffningsvärdet) i BFNAR 2012:1

Finansiella tillgångar värderas vid första redovisningstillfället till anskaffningsvärde, inklusive eventuella transaktionsutgifter som är direkt hänförliga till förvärvet av tillgången.

Finansiella omsättningstillgångar värderas efter första redovisningstillfället till det lägsta av anskaffningsvärdet och nettoförsäljningsvärdet på balansdagen.

Kundfordringar och övriga fordringar som utgör omsättningstillgångar värderas individuellt till det belopp som beräknas inflyta.

Finansiella anläggningstillgångar värderas efter första redovisningstillfället till anskaffningsvärde med avdrag för eventuella nedskrivningar och med tillägg för eventuella uppskrivningar.

Räntebärande finansiella tillgångar värderas till upplupet anskaffningsvärde med tillämpning av effektivräntemetoden.

Andelar i dotterföretag redovisas till anskaffningsvärde minskat med ackumulerade nedskrivningar. I anskaffningsvärdet ingår förutom inköpspriset även utgifter som är direkt hänförliga till förvärvet.

Finansiella skulder värderas till upplupet anskaffningsvärde. Utgifter som är direkt hänförliga till upptagande av lån korrigerar lånets anskaffningsvärde och periodiseras enligt effektivräntemetoden.

Redovisning av leasingavtal

I koncernen redovisas tillgångar som leasas genom ett finansiellt leasingavtal som en materiell anläggningstillgång samtidigt som framtida leasingavgifter redovisas som skuld. Vid det första redovisningstillfället redovisas tillgången och skulden till nuvärdet av framtida minimileaseavgifter och eventuellt restvärde. Vid beräkningen av nuvärdet av minimileaseavgifterna används avtalets implicita ränta. Operationella leasingavtal redovisas som en kostnad linjärt över leasingperioden.

I moderföretaget redovisas samtliga leasingavtal, såväl finansiella som operationella, som operationella leasingavtal.

Se vidare not 4 och 15.

Ersättning till anställda

Ersättningar till anställda avser alla typer av ersättningar som koncernen lämnar till de anställda.

Koncernens ersättningar innefattar bland annat löner, betald semester, betald frånvaro, bonus och ersättningar efter avslutad anställning (pensioner). Redovisning sker i takt med intjänandet.

I moderföretaget och koncernen finns såväl avgiftsbestämda som förmånsbestämda pensionsplaner. Som avgiftsbestämda planer klassificeras planer där fastställda avgifter betalas och det inte finns förpliktelser att betala något ytterligare, utöver dessa avgifter. Övriga planer klassificeras som förmånsbestämda och beräknas enligt Tryggandelagen och redovisas i enlighet med förenklingsreglerna i BFNAR 2012:1 (K3).

Åtaganden för ålderspension och familjepension för tjänstemän i Sverigeföljer ITP-planen, ITP-1 är premiebestämd och ITP-2 är förmånsbestämd

Moderföretaget och koncernen har förmånsbestämda pensionsplaner där en pensionspremie betalas och redovisar dessa planer som avgiftsbestämda planer i enlighet med förenklingsregeln i BFNAR 2012:1.

Utgifter för avgiftsbestämda planer redovisas som en kostnad under den period de anställda utför de tjänster som ligger till grund för förpliktelsen.

Företaget tryggar de förmånsbestämda åtagandena genom inbetalning av premier till försäkringsföretag, varför ingen avsättning för pension redovisas i balansräkningen för dessa pensionsplaner.

Moderföretaget och koncernen har pensionsförpliktelser vilka uteslutande är beroende av värdet på de av företaget och koncernen ägda kapitalförsäkringar.

Anläggningstillgångar

Materiella och immateriella anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde minskat med ackumulerade avskrivningar och eventuella nedskrivningar.

Avskrivningsbart belopp utgörs av anskaffningsvärdet minskat med ett beräknat restvärde om detta är väsentligt. Avskrivning sker linjärt över den förväntade nyttjandeperioden.

Följande avskrivningstider tillämpas:

Immateriella anläggningstillgångar

Utvecklingskostnader och programvarulicenser

3-5 år

Materiella anläggningstillgångar

Byggnader

33 år

Kommunikationsutrustning

3-5 år

Datorer

3-5 år

Fordringar, skulder och avsättningar

Om inget annat anges ovan värderas kortfristiga fordringar till det lägsta av dess anskaffningsvärde och det belopp varmed de beräknas bli reglerade. Långfristiga fordringar och långfristiga skulder värderas efter det första värderingstillfället till upplupet anskaffningsvärde. Övriga skulder och avsättningar värderas till de belopp varmed de beräknas bli reglerade. Övriga tillgångar redovisas till anskaffningsvärde om inget annat anges ovan.

Inkomstskatt

Uppskjuten skatt redovisas i enlighet med balansräkningsmetoden, innebärande att uppskjuten skatt beräknas för på balansdagens samtliga identifierade temporära skillnader, dvs mellan å ena sidan tillgångarnas eller skuldernas skattemässiga värden och å andra sidan deras redovisade värden. Uppskjuten skatteskuld redovisas i balansräkningen för alla skattepliktiga temporära differenser.

Uppskjutna skattefordringar redovisas för alla avdragsgilla temporära differenser och utnyttjade underskottsavdrag i den utsträckning det är sannolikt att framtida skattepliktiga vinster kommer att finnas tillgängliga och mot vilka de temporära differenserna eller utnyttjade underskottsavdrag kan komma att utnyttjas, utom då den uppskjutna skattefordran hänför sig till en avdragsgill temporär differens för en tillgång eller skuld, som vid tidpunkten för transaktionen, varken påverkar redovisat eller skattepliktigt resultat.

De uppskjutna skattefordringarnas redovisade värde prövas vid varje balansdag och minskas i den utsträckning som det inte längre är sannolikt att tillräckligt stor

beskattningsbar vinst kommer att finnas tillgänglig för att utnyttja hela eller delar av de uppskjutna skattefordringarna.

Uppskjutna skattefordringar och skatteskulder beräknas med hjälp av de skattesatser som förväntas gälla för den period då fordringarna avräknas eller skulderna regleras, baserat på de skattesatser (och den skattelagstiftning) som föreligger, eller i praktiken föreligger, på balansdagen.

Forsknings- och utvecklingsutgifter

Utgifter för forskning kostnadsförs löpande, medan utgifter för utveckling aktiveras om de medför framtida ekonomiska fördelar.

Kassaflödesanalys

Kassaflödesanalysen visar in- och utbetalningar under året och är upprättad enligt indirekt metod.

Omräkning av utländsk valuta

Transaktioner i utländsk valuta omräknas till den kurs som gäller på transaktionsdagen. Monetära tillgångar och skulder som är uttryckta i utländska valutor redovisas i balansräkningen omräknade till den kurs som gällde på balansdagen.

Transaktioner med närstående

Till koncernen närstående räknas ägare, det vill säga staten och förbundet Sveriges Kommuner och Landsting samt de myndigheter, organisationer och företag vilka ägs och kontrolleras av ägarna. Se not 28.

Likvida medel

Likvida medel omfattar kassa och tillgodohavande hos bank.

Noter

Not 1 Segmentinformation

SOS Alarm-koncernens verksamhet bedrivs i moderbolaget SOS Alarm Sverige AB samt i det rörelsedrivande dotterbolaget You Call Sverige AB. Verksamheterna leds och organiseras var för sig med utgångspunkt från karaktären på de olika tjänster som erbjuds.

SOS Alarm Sverige AB har 14 SOS-centraler runt om i landet. Verksamheten omfattar ansvar för nödnumret 112, dvs. samhällets alarmering av ambulans, räddningstjänst, polis m m samt andra typer av kundanpassade larm- och servicetjänster som kan kombineras med SOS-tjänsten. Detta gäller t ex egendomslarm, personlarm, jourförmedling, sjukvårdsrådgivning samt samordning och dirigerings av transporter.

Verksamheten i YouCall Sverige AB omfattar produktion och försäljning av telekommunikations- och telefonitjänster.

Nettoomsättning per segment	2014	2013
SOS centraler	933 311	851 504
Callcenter	27 227	25 384
Koncernjustering	-7 200	-7 448
Summa koncernen	953 338	869 440
Rörelseresultat per segment		
SOS centraler	29 988	10 446
Callcenter	193	877
Summa koncernen	30 181	11 323

Not 2 Intäkter per verksamhetsområde och dotterbolag

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014	2013	2014	2013
Samhällstjänster: 112/Krisberedskap/Räddning	386 821	358 765	386 821	358 765
Samhällstjänster: Vård	268 183	214 805	268 183	214 805
Samhällstjänster: Säkerhet och Jourtele	277 953	277 858	277 953	277 858
Samhällstjänster: YouCall Sverige AB	20 027	17 936	-	-
Övriga intäkter	354	76	354	76
Totalt	953 338	869 440	933 311	851 504

Not 3 Arvode till revisorer

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014	2013	2014	2013
<i>EY</i>				
Revisionsuppdraget	664	650	664	630
Annan revisionsverksamhet	120	115	120	115
Skatterådgivning	40	-	40	-
Övriga tjänster	74	150	74	150
	898	915	878	895

Not 4 Operationella leasingavtal

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014	2013	2014	2013
Årets leasingavgifter	41 802	39 569	40 348	38 250
leasingavtal:				
Ska betalas inom 1 år	41 802	39 569	40 348	38 250
Ska betalas inom 1-5 år	42 638	40 360	41 155	39 015
Ska betalas senare än 5 år	43 917	41 571	42 390	40 185

Moderföretaget och koncernen har ingått följande väsentliga leasingavtal vilka redovisas som operationella leasingavtal: Hyreskontrakt för lokaler. Hyrorna räknas upp med konsumentprisindex.

Not 5 Anställda och personalkostnader

<i>Löner och andra ersättningar</i>	2014		2013	
	Löner och andra ersättningar	Sociala kostnader (varav pensionskostnader)	Löner och andra ersättningar	Sociala kostnader (varav pensionskostnader)
Moderföretaget	347 954	145 792 (31 427)	324 079	132 688 (25 527)
Dotterföretag	11 510	4 474 (830)	11 165	4 405 (755)
Koncernen totalt	359 464	150 266 (32 258)	335 244	137 093 (26 282)

Av Moderföretagets pensionskostnader avser 771 (784) gruppen styrelse och VD. Företagets utestående pensionsförpliktelser till dessa uppgår till 0 (f.å. 0). Av Koncernens pensionskostnader avser 975 (978) gruppen styrelse och VD. Koncernens utestående pensionsförpliktelser till dessa uppgår till 0 (f.å. 0).

Koncernens anställda exklusive verkställande direktören omfattas av pensioner enligt ITP-planen. ITP-1 är premiebestämd medan ITP-2 är förmånsbestämd. Årets avgifter för ITP-2 som är tecknade i Alecta uppgår till 16,1 MSEK (14,1) för koncernen och 15,6 MSEK (13,7) för moderbolaget. Alectas överskott kan fördelas till försäkringstagarna och/eller de försäkrade. Vid utgången av 2014 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån för förmånsbestämda försäkringar i ITP-2 till preliminärt 144 procent (149). Den kollektiva konsolideringsnivån utgörs av marknadsvärdet på Alectas tillgångar i procent av försäkringsåtagandena beräknade enligt Alectas försäkringstekniska beräkningsantagande.

Till medlemmarna i koncernledningen, 12 st (8) exkl. VD, har löner och förmåner utgått med 9 100 (7 377) KSEK. Övriga förmåner utgörs huvudsakligen av tjänstebil för ett maximalt inköpsvärde av 7 prisbasbelopp samt fri bensin. Dessa personer har en pensionsålder på 65 år och omfattas av Industrins och handelns tilläggs pension för tjänstemän (ITP). Pensionskostnaderna uppgick till 4 479 (2 010) KSEK. För ledande befattningshavare utgår ingen rörlig ersättning.

Löner och andra ersättningar fördelat mellan styrelseledamöter och VD resp. övriga anställda.

	2014	Övriga anställda	2013 Styrelse och VD (varav tantiem o.d.)	Övriga anställda
	Styrelse och VD (varav tantiem o.d.)			
Moderföretaget	3 454 (0)	344 500	3 204 (0)	320 860
Dotterföretag	856 (0)	10 654	835 (0)	10 330
Koncernen totalt	4 310	355 154	4 039	331 190

Till verkställande direktören har lön utbetalats med 2 818(2 685) KSEK. Inga tantiem eller liknande har utbetalats till VD. Inga bonusavtal eller incitamentsprogram som omfattar VD finns. VD har 6 månaders uppsägningstid. Vid uppsägning från arbetsgivaren kan ett avgångsvederlag på upp till 18 månader utges. Under uppsägningstiden utgår full lön i sex månader. Avgångsvederlaget utbetalas månadsvis och utgörs enbart av den fasta månadslönen utan tillägg för förmåner. Vid nyanställning eller vid erhållande av inkomst av näringsverksamhet ska ersättningen reduceras med belopp som motsvarar den nya inkomsten. Pensionsförmån är avgiftsbestämd och premien uppgår till 30 % av den fasta bruttolönen. VD:s pensionsålder är 65 år.

Styrelsens ordförande erhöll under året ett arvode om 100 (100) KSEK. De övriga bolagsstämموvalda ledamöterna erhöll ett arvode om 60 (60) KSEK per ledamot för helt år. Arbetstagarrepresentanterna i styrelsen uppbar inget arvode. Vid årsstämman 2010 beslöts att arvode inte utgår till styrelseledamot som är anställd i Regeringskansliet och inte heller till arbetstagarrepresentanter i styrelsen. Styrelseledamöterna har inga pensionsförmåner eller avtal om avgångsvederlag. Inga bonusavtal eller incitamentsprogram som omfattar gruppen styrelse finns i moderbolaget eller koncernen.

Ersättningar till ledande befattningshavare:

Beredning av ersättningsfrågor hanteras enligt följande. Avseende verkställande direktören skall styrelsen besluta om fast lön och andra anställningsvillkor. Styrelsens ersättningsutskott ska bereda och lämna förslag på sådant beslut till styrelsen. För övriga befattningshavare beslutar verkställande direktören om motsvarande anställningsvillkor, vilka ska följa de riktlinjer som har beslutats av bolagsstämman. Den verkställande direktören skall årligen informera styrelsens ersättningsutskott om beslutade ersättningar och anställningsvillkor för de andra ledande befattningshavarna. Vid speciella skäl t ex. jäv kan sådant beslut istället tas av ersättningsutskottet eller dess ordförande.

Styrelsen:	Styrelsearvode	Övr. förmåner	Summa	Pensionskostnad
Ordförande Johnny Magnusson	100	-	100	-
Ledamot Bo Andersson	60	-	60	-
Ledamot Tommy Bernevåg	60	-	60	-
Ledamot Maria Nilsson	60	-	60	-
Ledamot Maria Khorsand	60	-	60	-
Ledamot Ingrid Lennerwald	60	-	60	-
Ledamot Lars Erik Fredriksson	-	-	-	-
Ledamot Ewa Stålldal	60	-	60	-
Ledamot Håkan Sörman	60	-	60	-
Personalrepresentant Bengt Norberg	-	-	-	-
Personalrepresentant Fredrik Pettersson	-	-	-	-

Ledande befattningshavare:		Grundlön	Övr. förmåner	Summa	Pensions- kostnad
VD Johan Hedensiö		2 818	116	2 934	771
Affärsområdeschef Ola Johannesson	1	343	82	425	97
Affärsområdeschef Nils-Erik Norin	2	933	59	992	247
Affärsområdeschef Åke Kjellin		911	56	967	250
Affärsområdeschef Karin Andersson	3	126	-	126	26
Affärsområdeschef Peter Söderlund		1 136	98	1 234	273
Produktionschef Claes Eliasson	4	1 165	0	1 165	302
Ekonomichef Eva-Karin Lilja		1 024	81	1 105	323
Teknikchef Per Palm		1 016	72	1 088	211
T.F Chef HR Jenny Ångström	5	751	28	779	168
Chef HR Louise Sundelius	6	84	-	84	24
Kommunikationschef Mia Bartelson Enayatollah	7	80	-	80	20
Chef HR Agneta Weman	8	1 008	46	1 054	2 580

Affärsområdeschef Ola Johannesson	1	Sjukskriven hela 2014
Affärsområdeschef Nils-Erik Norin	2	Avgick med ålderspension den 1 november
Affärsområdeschef Karin Andersson	3	Tillträdde i ledningsgrupp den 1 november
Produktionschef Claes Eliasson	4	Anställd från den 1 april
T.F Chef HR Jenny Ångström	5	Tillförordnad HR-chef 1 april-30 november
Chef HR Louise Sundelius	6	Anställd från den 1 december
Kommunikationschef Mia Bartelson Enayatollah	7	Anställd från den 1 december
Chef HR Agneta Weman	8	Avgångsvederlag som kostnadsförts under 2014 utgår till Agneta Weman om totalt 12 månadslöner inklusive pensionsavsättningar om totalt 1 737 KSEK samt en 24 månaders kapitalförsäkring om totalt 1 581 KSEK. Bakgrunden är att företaget önskade förtida upphörande av anställning. Med hänsyn tagen till den anställdes ålder, tid i företaget, gällande kollektivavtal samt Lagen om Anställningsskydd åberopade bolaget särskilda skäl och styrelsen godkände avgångsvillkor förmånligare än vad som följer av en strikt tillämpning av gällande riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare.

<i>Medelantalet anställda</i>	2014		2013	
	Antal anställda	Varav män	Antal anställda	Varav män
Moderföretaget	813	42%	783	41%
Dotterföretag	35	40%	36	39%
Totalt koncernen	848	42%	819	41%
<i>Löner och andra ersättningar</i>	Koncernen		Moderföretaget	
	2014	2013	2014	2013
Styrelse och VD	4 309	4 039	3 454	3 204
Härav tantiem	(0)	(0)	(0)	(0)
Övriga anställda	355 154	331 190	344 500	320 860
	359 463	335 229	347 954	324 064
<i>Sociala kostnader</i>				
Pensionskostnader för styrelse och VD	975	978	771	784
Pensionskostnader övriga anställda	32 258	26 282	31 427	25 527
Övriga sociala kostnader	116 275	109 833	112 836	106 377
	149 508	137 093	145 034	132 688
<i>Pensionsförpliktelser</i>				
Styrelse och VD	-	-	-	-
<i>Könsfördelning bland ledande befattningshavare</i>	Koncernen		Moderföretaget	
	2014-12-31	2013-12-31	2014-12-31	2013-12-31
Andel kvinnor i styrelsen	30%	32%	36%	36%
Andel män i styrelsen	70%	68%	64%	64%
Andel kvinnor bland övriga ledande befattningshavare	56%	38%	46%	33%
Andel män bland övriga ledande befattningshavare	44%	62%	54%	67%

Uppgifterna avser förhållandet på balansdagen.

Not 6 Inköp och försäljning mellan koncernföretag

	Moderföretaget	
	2014	2013
Andel av årets totala inköp som skett från andra företag inom koncernen	2%	2%
Andel av årets totala försäljning som skett till andra företag inom koncernen	0%	0%

Not 7 Resultat från övriga värdepapper och fordringar som är anläggningstillgångar

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014	2013	2014	2013
Ränteintäkter	1 942	1 438	1 942	1 438
	1 942	1 438	1 942	1 438

Not 8 Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014	2013	2014	2013
Övriga ränteintäkter, korta placeringar	959	819	686	507
	959	819	686	507

Not 9 Räntekostnader och liknande resultatposter

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014	2013	2014	2013
Övriga räntekostnader	-344	-682	-72	-113
	-344	-682	-72	-113

Not 10 Bokslutsdispositioner

	Moderföretaget	
	2014	2013
Återföring från periodiseringsfond	1 884	-
Avsättning till periodiseringsfond	-7 374	-6 765
Skillnad mellan bokförd avskrivning och avskrivning enligt plan	18 722	36 828
	13 232	30 063

Not 11 Skatt på årets resultat

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014	2013	2014	2013
Aktuell skatt	-4 764	-7 148	-4 758	-7 148
Uppskjuten skatt	855	3 741	-1 978	-2 828
Redovisad skatt	-3 909	-3 407	-6 736	-9 976

Avstämning av effektiv skattesats

Redovisat resultat före skatt	32 738	12 898	45 143	42 091
Skatt på redovisat resultat enligt gällande skattesats (22 %):	-7 202	-2 838	-9 931	-9 260
Skatteeffekt av:				
Ej avdragsgilla kostnader	-5 715	-350	-5 688	-416
Schablonränta på periodiseringsfonder	-	-	-17	-80
Ej skattepliktiga intäkter	8 889	-	8 782	-
Förändring av redovisad skatt föregående år	119	-220	119	-220
Redovisad skatt	-3 909	-3 407	-6 736	-9 976
Årets skattekostnad i %	-11,9%	-26,4%	-14,9%	-23,7%

Nominell skattesats för svenska aktieföretag utgör för år 2014 22,0 %

Upplysningar om uppskjuten skattefordran och skatteskuld
Företaget har inga underskott

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014	2013	2014	2013
Aktuell skattekostnad	-4 764	-7 148	-4 758	-7 148
Uppskjuten skattekostnad/skatteintäkt				
Uppskjuten skatt hänförligt till upplösning förlustkontrakt	-2 828	-2 828	-2 828	-2 828
Uppskjuten skatt avseende kapitalförsäkring	850	-	850	-
Uppskjuten skatt hänförligt till obeskattade reserver	2 833	6 569	-	-
Total förändring av uppskjuten skatt	855	3 741	-1 978	-2 828
Total redovisad skattekostnad/intäkt över RR	-3 909	-3 407	-6 736	-9 976

Not 12 Immateriella anläggningstillgångar

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014-12-31	2013-12-31	2014-12-31	2013-12-31
Ingående anskaffningsvärden	432 181	424 097	428 364	424 097
Årets anskaffningar	18 275	17 226	16 047	13 409
Försäljningar/utrangeringar	-926	-9 142	-926	-9 142
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	449 530	432 181	443 485	428 364
Ingående avskrivningar	-293 073	-252 855	-289 257	-252 855
Försäljningar/utrangeringar	926	9 142	926	9 142
Årets avskrivningar	-47 747	-49 360	-47 452	-45 544
Utgående ackumulerade avskrivningar	-339 894	-293 073	-335 783	-289 257
Ingående nedskrivningar	-17 683	-	-17 683	-
Årets nedskrivningar	-	-17 683	-	-17 683
Utgående ackumulerade nedskrivningar	-17 683	-17 683	-17 683	-17 683
Utgående redovisat värde	91 952	121 424	90 019	121 424

Not 13 Byggnader och mark

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014-12-31	2013-12-31	2014-12-31	2013-12-31
Ingående anskaffningsvärden	407	407	407	407
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	407	407	407	407
Ingående avskrivningar	-308	-308	-308	-308
Utgående ackumulerade avskrivningar	-308	-308	-308	-308
Utgående redovisat värde	99	99	99	99

Not 14 Kommunikationsutrustning och datorer

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014-12-31	2013-12-31	2014-12-31	2013-12-31
Ingående anskaffningsvärden	170 576	172 141	157 307	153 008
Årets anskaffningar	13 690	11 516	12 061	17 380
Försäljningar/utrangeringar	-57 337	-13 081	-57 337	-13 081
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	126 929	170 576	112 031	157 307
Ingående avskrivningar	-114 433	-100 649	-112 209	-97 750
Försäljningar/utrangeringar	56 019	12 033	57 292	12 033
Årets avskrivningar	-20 666	-25 817	-17 975	-26 492
Utgående ackumulerade avskrivningar	-79 080	-114 433	-72 892	-112 209
Utgående redovisat värde	47 849	56 143	39 139	45 098

Not 15 Finansiella leasingavtal

Koncernen har ingått följande väsentliga leasingavtal vilka redovisas som finansiella leasingavtal:

Billeasing.

Tillgångar från finansiella leasingavtal ingår i balansräkningen enligt nedan:

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014-12-31	2013-12-31	2014-12-31	2013-12-31
Billeasing	6 965	8 186	-	-

Not 16 Andelar i koncernföretag

	Moderföretaget	
	2014-12-31	2013-12-31
Ingående anskaffningsvärden	350	350
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	350	350
Utgående redovisat värde	350	350

Not 17 Specifikation av andelar i koncernföretag

Namn	Kapitalandel	Rösträttsandel	Antal andelar	Bokfört värde
YouCall AB	70%	70%	3 500	350
				350

	Org.nr.	Säte
YouCall AB	556535-9501	Piteå

Not 18 Andra långfristiga värdepappersinnehav

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014-12-31	2013-12-31	2014-12-31	2013-12-31
Ingående anskaffningsvärden	61 479	40 521	61 479	40 521
Årets anskaffningar	51 539	89 162	51 539	89 162
Försäljningar/utrangeringar	-10 059	-30 709	-10 059	-30 709
Omklassificeringar	-20 480	-37 495	-20 480	-37 495
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	82 479	61 479	82 479	61 479
Ingående nedskrivningar	-728	-282	-728	-282
Årets nedskrivningar	-772	-446	-772	-446
Utgående ackumulerade nedskrivningar	-1 500	-728	-1 500	-728
Utgående redovisat värde	80 979	60 751	80 979	60 751

Not 19 Uppskjuten skattefordran

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014-12-31	2013-12-31	2014-12-31	2013-12-31
Ingående saldo	5 946	8 775	5 946	8 775
Tillkommande skattefordringar	853	-	853	-
Återförda skattefordringar	-2 832	-2 829	-2 832	-2 829
	3 967	5 946	3 967	5 946

Se även not 11 Skatt på årets resultat.

Not 20 Andra långfristiga fordringar / kapitalförsäkring

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014-12-31	2013-12-31	2014-12-31	2013-12-31
Ingående anskaffningsvärden	-	-	-	-
Kapitalförsäkring	3 123	-	3 123	-
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	3 123	0	3 123	0
Utgående redovisat värde	3 123	0	3 123	0

Not 21 Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014-12-31	2013-12-31	2014-12-31	2013-12-31
Upplupna intäkter	8 392	18 880	7 238	17 471
Förutbetalda hyreskostnader	9 863	9 354	9 491	8 983
Förutbetalda räntekostnader	890	1 211	890	1 211
Förutbetalda försäkringspremier	761	670	362	360
Övriga förutbetalda kostnader	17 208	17 028	16 586	16 339
	37 114	47 143	34 567	44 364

Not 22 Kassa och bank

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014-12-31	2013-12-31	2014-12-31	2013-12-31
Kassamedel	80 068	23 138	74 775	15 640
Kortfristiga likvida placeringar	51 266	26 515	40 266	17 516
	131 334	49 653	115 041	33 156

Not 23 Obeskattade reserver

	Moderföretaget	
	2014-12-31	2013-12-31
Periodiseringsfond avsatt 2008	-	1 885
Periodiseringsfond avsatt 2009	2 634	2 634
Periodiseringsfond avsatt 2011	300	300
Periodiseringsfond avsatt 2013	6 765	6 765
Periodiseringsfond avsatt 2014	7 374	-
Akkumulerade överavskrivningar	59 106	77 828
	76 179	89 412

Not 24 Avsättningar

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014-12-31	2013-12-31	2014-12-31	2013-12-31
<i>Pensioner</i>				
Årets avsättningar, kapitalförsäkring	3 880	-	3 880	-
	3 880	-	3 880	-

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014-12-31	2013-12-31	2014-12-31	2013-12-31
<i>Avsättning avseende förlustkontrakt</i>				
Belopp vid årets ingång	27 028	39 892	27 028	39 892
Under året återförda belopp	-12 864	-12 864	-12 864	-12 864
	14 164	27 028	14 164	27 028

<i>Uppskjuten skatteskuld</i>				
Belopp vid årets ingång	19 719	23 607	-	-
Under året återförda belopp	-2 834	-3 888	-	-
	16 885	19 719	0	0

Not 25 Långfristiga skulder, leasingbilar

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014-12-31	2013-12-31	2014-12-31	2013-12-31
Förfaller mellan 1 och 5 år efter balansdagen				
Skulder till kreditinstitut	4 290	5 274	-	-
	4 290	5 274	-	-

Not 26 Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014-12-31	2013-12-31	2014-12-31	2013-12-31
Upplupna löner	1 664	1 325	1 664	1 325
Upplupna semesterlöner	20 540	20 564	19 840	19 796
Upplupna sociala avgifter	16 328	15 823	15 836	15 299
Övriga upplupna kostnader	31 336	29 953	31 163	29 738
Övriga förutbetalda intäkter	231 814	218 312	231 814	218 312
	301 682	285 977	300 317	284 470

Not 27 Ställda säkerheter

	Koncernen		Moderföretaget	
	2014-12-31	2013-12-31	2014-12-31	2013-12-31
Säkerheter ställda för kapitalförsäkring:				
Kapitalförsäkring	1 581	-	1 581	-
Summa ställda säkerheter	1 581	0	1 581	0

Not 28 Upplysning om vissa transaktioner med närstående

Till koncernen närstående räknas ägare, det vill säga staten och förbundet Sveriges Kommuner och Landsting samt de myndigheter, organisationer och företag vilka ägs och kontrolleras av ägarna.

Till denna grupp har under 2014 fakturering skett med 269 MSEK (252).

Från samma grupp och under samma period har fakturor erhållits till ett värde av 8 MSEK(8).

Av SOS Alarms fakturering avser mer än 80 % fakturering till ovan angivna närstående samt till medlemmar i Sveriges kommuner och landsting.

Not 29 Nyckeltalsdefinitioner

Rörelsemarginal -Rörelseresultat i procent av nettoomsättningen

Soliditet - justerat eget kapital i procent av balansomslutning.

Justerat eget kapital - Beskattat och obeskattat eget kapital plus minoritetens andel av eget kapital.

Sysselsatt kapital - Balansomslutningen minskad med icke räntebärande skulder.

Avkastning på sysselsatt kapital - Resultat efter finansnetto plus finansiella kostnader i procent av genomsnittligt sysselsatt kapital.

Avkastning på eget kapital - Resultat efter finansnetto minskat med skatt i procent av genomsnittligt justerat eget kapital.

Stockholm den 12 mars 2015

Johnny Magnusson
Ordförande

Bo Anderson

Maria Nilsson

Tommy Bernevång

Ewa Stålldal

Lars Erik Fredriksson

Håkan Sörman

Maria Khorsand

Bengt Norberg
Personalrepresentant

Ingrid Lennerwald

Fredrik Pettersson
Personalrepresentant

Johan Hedensiö
Verkställande direktör

Vår revisionsberättelse har lämnats den
12 mars 2015.

Ernst & Young AB

Magnus Fagerstedt
Auktoriserad revisor

Revisionsberättelse

Till årsstämman i SOS Alarm Sverige AB, org.nr 556159-5819

Rapport om årsredovisningen och koncern- redovisningen

Vi har utfört en revision av årsredovisningen och koncernredovisningen för SOS Alarm Sverige AB för räkenskapsåret 2014.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar för årsredovisningen och koncernredovisningen

Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för att upprätta en årsredovisning och koncernredovisning som ger en rättvisande bild enligt årsredovisningslagen och för den interna kontroll som styrelsen och verkställande direktören bedömer är nödvändig för att upprätta en årsredovisning och koncernredovisning som inte innehåller väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel.

Revisorns ansvar

Vårt ansvar är att uttala oss om årsredovisningen och koncernredovisningen på grundval av vår revision. Vi har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige. Dessa standarder kräver att vi följer yrkesetiska krav samt planerar och utför revisionen för att uppnå rimlig säkerhet att årsredovisningen och koncernredovisningen inte innehåller väsentliga felaktigheter.

En revision innefattar att genom olika åtgärder inhämta revisionsbevis om belopp och annan information i årsredovisningen och koncernredovisningen. Revisorn väljer vilka åtgärder som ska utföras, bland annat genom att bedöma riskerna för väsentliga felaktigheter i årsredovisningen och koncernredovisningen, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel. Vid denna riskbedömning beaktar revisorn de delar av den interna kontrollen som är relevanta för hur bolaget upprättar årsredovisningen och koncernredovisningen för att ge en rättvisande bild i syfte att utforma granskningsåtgärder som är ändamålsenliga med hänsyn till omständigheterna, men inte i syfte att göra ett uttalande om effektiviteten i bolagets interna kontroll. En revision innefattar också en utvärdering av ändamålsenligheten i de redovisningsprinciper som har använts och av rimligheten i styrelsens och verkställande direktören uppskattningar i redovisningen, liksom en utvärdering av den övergripande presentationen i årsredovisningen och koncernredovisningen. Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

Uttalanden

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen och koncernredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av moderbolagets och koncernens finansiella ställning per den 31 december 2014 och av dess finansiella resultat och kassaflöden för året enligt årsredovisningslagen. I enlighet med "Statens ägarpolicy och riktlinjer för företag med statligt ägande" har en bolagsstyrningsrapport upprättats. Förvaltningsberättelsen och bolagsstyrningsrapporten är förenlig med årsredovisningens och koncernredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker därför att årsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen för moderbolaget och för koncernen.

Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

Utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen har vi även utfört en revision av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning för SOS Alarm AB för räkenskapsåret 2014.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen som har ansvaret för förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust, och det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för förvaltningen enligt aktiebolagslagen.

Revisorns ansvar

Vårt ansvar är att med rimlig säkerhet uttala oss om förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust och om förvaltningen på grundval av vår revision. Vi har utfört revisionen enligt god revisionssed i Sverige.

Som underlag för vårt uttalande om styrelsens förslag till dispositioner beträffande bolagets vinst har vi granskat om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Som underlag för vårt uttalande om ansvarsfrihet har vi utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen granskat väsentliga beslut, åtgärder och förhållanden i bolaget för att kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören är ersättningskyldig mot bolaget. Vi har även granskat om någon styrelseledamot eller verkställande direktören på annat sätt har handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

Uttalanden

Vi tillstyrker att årsstämman disponerar vinsten enligt förslaget i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamöter och verkställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret.

Stockholm den 12 mars 2015

Ernst & Young AB

Magnus Fagerstedt
Auktoriserad revisor

Lekmannarevisorerna i SOS Alarm Sverige AB

Organisationsnummer 556159-5819

Till årsstämman i SOS Alarm Sverige AB

Granskningsrapport för år 2014

Vi, av bolagsstämman i SOS Alarm Sverige AB utsedda lekmannarevisorer, har granskat SOS Alarm Sverige AB:s verksamhet.

Styrelse och VD svarar för att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande bolagsordning, ägardirektiv och beslut samt de föreskrifter som gäller för verksamheten.

Lekmannarevisorernas ansvar är att granska verksamhet och kontroll och pröva om verksamheten bedrivits i enlighet med de uppdrag som bolaget har från ägaren.

Granskningen har utförts enligt aktiebolagslagen och god revisionsred. Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge rimlig grund för bedömning och prövning.

Vi bedömer att bolagets verksamhet har skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Vi bedömer därtill att bolagets interna kontroll har varit tillräcklig.

Stockholm den 14 mars 2015

Göran Larsson

Eva Åsare

Revisorns rapport över översiktlig granskning av SOS Alarm Sverige AB:s hållbarhetsredovisning

Till SOS Alarm Sverige AB

Inledning

Vi har fått i uppdrag av styrelsen i SOS Alarm Sverige AB att översiktligt granska SOS Alarm Sverige AB:s hållbarhetsredovisning för år 2014. Företaget har definierat hållbarhetsredovisningens omfattning till de områden som hänvisas till i GRI index.

Styrelsens och företagsledningens ansvar för hållbarhetsredovisningen

Det är styrelsen och företagsledningen som har ansvaret för att upprätta hållbarhetsredovisningen i enlighet med tillämpliga kriterier, vilka utgörs av de delar av Sustainability Reporting Guidelines (utgivna av The Global Reporting Initiative (GRI)) som är tillämpliga för hållbarhetsredovisningen, samt av företagets egna framtagna redovisnings- och beräkningsprinciper. Detta ansvar innefattar även den interna kontroll som bedöms nödvändig för att upprätta en hållbarhetsredovisning som inte innehåller väsentliga fel, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel.

Revisorns ansvar

Vårt ansvar är att uttala en slutsats om hållbarhetsredovisningen grundad på vår översiktliga granskning.

Vi har utfört vår översiktliga granskning i enlighet med RevR 6 Bestyrkande av hållbarhetsredovisning utgiven av FAR. En översiktlig granskning består av att göra förfrågningar, i första hand till personer som är ansvariga för upprättandet av hållbarhetsredovisningen, att utföra analytisk granskning och att vidta andra översiktliga granskningsåtgärder. En översiktlig granskning har en annan inriktning och en betydligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt IAASBs standarder för revision och kvalitetskontroll och god revisionssed i övrigt har. De granskningsåtgärder som vidtas vid en översiktlig granskning gör det inte möjligt för oss att skaffa oss en sådan säkerhet att vi blir medvetna om alla viktiga omständigheter som skulle kunna ha blivit identifierade om en revision utförts. Den uttalade slutsatsen grundad på en översiktlig granskning har därför inte den säkerhet som en uttalad slutsats grundad på en revision har.

Vår granskning utgår från de av styrelsen och företagsledningen valda kriterier, som definieras ovan. Vi anser att dessa kriterier är lämpliga för upprättande av hållbarhetsredovisningen. Vi anser att de bevis som vi skaffat under vår granskning är tillräckliga och ändamålsenliga i syfte att ge oss grund för vårt uttalande nedan.

Uttalande

Grundat på vår översiktliga granskning har det inte kommit fram några omständigheter som ger oss anledning att anse att hållbarhetsredovisningen inte, i allt väsentligt, är upprättad i enlighet med de ovan av styrelsen och företagsledningen angivna kriterierna.

Stockholm den
Ernst & Young AB

Magnus Fagerstedt
Auktoriserad
revisor

Marie Carlsson Kemppinen
Specialistmedlem i FAR

GRI-Index

GRI-index	Beskrivning	Sida
1	Strategi och analys	
1.1	Uttalande från organisationens högsta beslutsfattare - VD	1
2	Organisationsprofil	
2.1	Organisationens namn	56
2.2	De viktigaste varumärkena och tjänsterna	57-60
2.3	Organisationsstruktur, enheter, affärsområden och dotterbolag	56
2.4	Lokalisering av organisationens huvudkontor	122
2.5	Antal länder som organisationen är verksam på	56
2.6	Ägarstruktur och företagsform	56
2.7	Marknader som organisationen är verksam på	57-60
2.8	Den redovisade organisationens storlek	64
2.9	Väsentliga förändringar under redovisningsperioden	Inga
2.10	Utmärkelser och priser som mottagits under redovisningsperioden	Inga
3	Information om redovisningen	
	Redovisningsprofil	
3.1	Redovisningsperiod	49
3.2	Datum för publicering av den senaste redovisningen	49
3.3	Redovisningscykel	49
3.4	Kontaktperson	49
	Redovisningens omfattning och avgränsningar	
3.5	Processer för definition av innehållet	49
3.6	Redovisningens avgränsning	49

3.7	Särskilda begränsningar för redovisningens omfattning och avgränsning	49
3.8	Princip för redovisningen av joint ventures, dotterbolag etc.	49
3.10	Förklaring av effekten av förändring av information	Har ej skett
3.11	Väsentliga förändringar som gjorts sedan föregående redovisningsperiod	Inga
3.12	Index	119-121
3.13	Bestyrkande	118
4	Styrning, åtaganden och intresserelationer	
	Styrning	
4.1	Redogörelse för organisationens bolagsstyrelse	67-71
4.2	Styrelseordförandes roll	69
4.3	Medlemmar inom styrelsen som är oberoende och eller inte ingår i företagsledningen	70
4.4	Möjligheten för aktieägare och anställda att komma med rekommendationer eller vägledning till företagsledningen	70
4.14	Intressegrupper	50
4.15	Princip för identifiering av urval av intressenter	50
5	Hållbarhetsstyrning och resultatindikatorer	
EC 1	Direkt skapat ekonomiskt värde	51
EC3	Pensionsavsättningar	52
EN 28	Böter och sanktioner till följd av miljölagstiftning	52
PR 9	Finansiellt värde av böter som resultat av att lagar och förordningar inte följts gällande tillhandahållandet av företagets tjänster	52
LA 1	Totalt antal medarbetare, per	52

	funktion, typ av anställning och region	
LA 2	Total personalomsättning per åldersgrupp, kön och region	53
LA 4	Procent av medarbetare som omfattas av kollektivavtal	54
LA 7	Skadefrekvens, arbetsrelaterad sjukdom, frånvarodagar och totalt antal arbetsrelaterade dödsfall	54
HR 4	Totalt antal incidenter gällande diskriminering samt åtgärder	54
HR 5	Rätt till fackanslutning och kollektivavtal	54
SO8	Det ekonomiska värdet av betydande böter och det totala antalet icke-monetära sanktioner som följd av lagöverträdelser	52

Adress SOS Alarm

Huvudkontor

SOS Alarm Sverige AB

Rådmansgatan 40

Box 19546

104 32 Stockholm

08-407 30 00

www.sosalarm.se